

LAURA JULIETA RÉBORI

TRABAJO SOCIAL Y LENGUAJE:

PARTICULARIDADES DEL EJERCICIO PROFESIONAL



2016

MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

LAURA JULIETA RÉBORI

TRABAJO SOCIAL Y LENGUAJE:

PARTICULARIDADES DEL EJERCICIO PROFESIONAL

Tesis presentada como requisito parcial para la obtención del título de Magíster en Trabajo Social en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional de La Plata, bajo la dirección de la Prof. Dra. Andrea Oliva.

Junio de 2016

TRIBUNAL DE DEFENSA

RESUMEN

El presente trabajo tiene por finalidad contribuir al conocimiento que hace a la particularidad del Trabajo Social a través de un análisis sobre las categorías que enuncian a las personas destinatarias de las políticas públicas.

Para su desarrollo se indagó sobre las modalidades de enunciar que se hayan presentes en el ejercicio profesional así como también, sobre las implicancias teóricas, ético políticas y táctico operativas que poseen las categorías que se utilizan en los diferentes ámbitos de inserción socio ocupacional de los/as trabajadores/as sociales.

RESUMO

O presente trabalho tem por finalidade contribuir ao conhecimento da particularidade do Trabalho Social através duma análise das categorias estabelecidas para os destinatários das políticas públicas.

Para seu desenvolvimento foram investigadas as modalidades de enunciar presente na prática profissional e sobre as implicações teóricas, ético políticas y tático operacionais que tem as categorias nos campos da inserção sócio-profissional.

RÉSUMÉ

Ce document vise à contribuer à la connaissance qui fait la particularité du travail social à travers une analyse sur les catégories qui établissent pour cibler les personnes des politiques publiques.

Pour son développement ont été recherché les modalités d' énoncer qui sont present dans la pratique professionnelle, aussi sur les implications théoriques, éthiques, politiques et tactiques opérationnelles qui ont les catégories qui sont utilisés dans différents domaines de l'insertion sociale professionnelle des travailleurs sociaux.

AGRADECIMIENTOS

A todas las personas que desde diferentes lugares: compañeros/as de vida, de trabajo, profesión, de posicionamiento frente a la vida, así como las “destinatarias” del Trabajo Social, han contribuido con el acompañamiento, aportes, interpelaciones a forjar este trabajo...

A la música, que oficio de musa motivadora en los diferentes momentos por los cuales atravesé en el proceso de tesis.

Y, muy especialmente, a Fede y a Mechi por el aguante cotidiano!

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I: TRABAJO SOCIAL Y LENGUAJE	13
1.1. Algunos elementos para comprender los ámbitos de ejercicio profesional de Trabajo Social.....	14
1.2. Vida cotidiana, ámbito de reproducción del hombre entero y horizonte de los procesos de intervención profesional	19
1.3. El lenguaje en el espacio profesional.....	25
CAPÍTULO II: CATEGORÍAS TRANSVERSALES A LOS DIFERENTES ÁMBITOS DE INSERCIÓN SOCIO-OCUPACIONAL DEL TRABAJO SOCIAL	30
2.1. Antecedentes y clasificaciones de las modalidades enunciativas en Trabajo Social	31
2.2. Categorías transversales a los distintos ámbitos del ejercicio profesional	39
<i>Cliente</i>	<i>40</i>
<i>Beneficiario</i>	<i>50</i>
<i>Usuario:.....</i>	<i>58</i>
<i>Titular de derecho</i>	<i>63</i>
2.3. Aproximación a las potencialidades que poseen las categorías tendientes a superar la fragmentación de la cuestión social.....	68
CAPÍTULO III: LUCHA DE SIGNIFICADOS EN LAS MODALIDADES QUE ENUNCIAN A LAS PERSONAS DESTINATARIAS DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS	73
3.1. Fundamentos de la convivencia diversa y heterogénea de las categorías	74
3.2. Debates provenientes de los diferentes ámbitos de las políticas públicas.	79
<i>El ámbito de la salud: la sobredeterminación de la medicina, problematizaciones vigentes y propuestas de ruptura</i>	<i>79</i>
<i>El ámbito educativo: preponderancia de modalidades que provienen de la pedagogía.....</i>	<i>87</i>
<i>Niñez y adolescencia: la disputa que explicita la implicancia ético-política</i>	<i>89</i>
<i>Adultos mayores: ámbito de disputa por el significado.....</i>	<i>93</i>
<i>Desarrollo Social como ámbito de respuesta a diversas refracciones de la cuestión social.....</i>	<i>95</i>
<i>Cuestión penal como ámbito de desempeño profesional: Patronato de liberados, cárcel y justicia penal</i>	<i>97</i>
3.3. La emergencia de una “jerga prosaica” como consecuencia de la indecibilidad de las situaciones.....	101
CONSIDERACIONES FINALES	105
BIBLIOGRAFÍA.....	107
REFERENCIAS DE LAS OBRAS QUE ILUSTRAN EL PRESENTE TRABAJO	115

INTRODUCCIÓN

La presente tesis se enmarca en el proceso formativo que propone la Maestría en Trabajo Social de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional de la Plata como así también, en la trayectoria de inserción socio ocupacional por la que he atravesado como profesional.

En este sentido, *Trabajo Social y lenguaje: particularidades del ejercicio profesional*, es el resultado de una investigación exploratoria que se inscribe en los proyectos desarrollados por el Grupo de Investigación y Acción Social de la Facultad de Ciencias Humanas de la UNICEN (GIyAS) dando continuidad a la temática de los estudios sobre los procesos de intervención del Trabajo Social. El GIyAS, se propone generar conocimientos como aporte a la intervención sobre problemas sociales y a la formación profesional de trabajadores sociales.

Las inquietudes en torno a los procesos de intervención del Trabajo Social tuvieron como punto de partida la tesis de grado, cuyo título es *La intervención de los trabajadores sociales desde la mirada de las usuarias de los servicios sociales del ámbito estatal*. (Tandil, Provincia de Buenos Aires-1999/2007). En el mismo se intentó problematizar, desde la metodología de la historia oral, cómo han incidido las intervenciones de los trabajadores sociales, en la vida cotidiana de las usuarias de los servicios sociales del ámbito estatal.

El propio ejercicio profesional desarrollado en instituciones de diferentes ámbitos de la política social, también posibilitó que se generaran nuevos interrogantes en torno a los procesos de intervención profesional así como, la visualización de la necesidad de que se generen producciones que contribuyan a profundizar el conocimiento en Trabajo Social, enriqueciendo discusiones vigentes como con el desarrollo de nuevas.

Al comenzar los estudios de Maestría, con la finalidad de profundizar los conocimientos en torno a la particularidad del Trabajo Social, se generaron diferentes inquietudes. En principio, en vinculación a los procesos de intervención del Trabajo Social, como búsqueda de enriquecimiento de los planteos de la tesis de grado. Luego,

en el transcurrir de la cursada, se fueron generando nuevos interrogantes. En uno de los últimos seminarios, más precisamente, Tendencias en el Trabajo Social Contemporáneo dictado por la prof. Mag. Susana Cazzaniga, la interpelación se dió en torno a las diversas modalidades que existen en Trabajo Social para hacer referencia a los sujetos individuales o colectivos destinatarios de las políticas sociales con los que se interviene en Trabajo Social. En el trabajo realizado para su acreditación, fue plasmada una primera aproximación a las diferentes modalidades que se utilizan en Trabajo Social para enunciar a las personas con las cuales se interviene por ser destinatarias de las políticas públicas.

El Trabajo Social, como disciplina a lo largo de su trayectoria incorporó diferentes perspectivas que dan sustento a sus prácticas profesionales. De modo que se inserta en los desacuerdos y debates que se dan al interior de la teoría social.

Guidens plantea que *“la teoría social es una empresa sumamente variada. Existen desacuerdos acerca de algunas de sus cuestiones más básicas: acerca de qué tipo de ciencia social es posible, acerca de cuál debería ser su objeto, y acerca de que métodos debe sancionar”* (Guidens: 1987: 21).

Las categorías que enuncian a los/as destinatarios/as se sustentan en las perspectivas propias de la teoría social aunque por la naturaleza del cotidiano profesional, espacio en el cual son utilizadas, dicho sustento se oculta.

Esta convivencia hace que las diferentes modalidades enunciativas sean utilizadas sin mayor problematización de sus fundamentos.

Según Netto,

La teoría es la reproducción en el plano del pensamiento, del movimiento real del objeto. Esta reproducción sin embargo, no es una especie de reflejo mecánico, con el pensamiento espejado de la realidad tal como un espejo refleja la imagen que tiene delante de sí. Si así fuese, el papel del sujeto que investiga, en el proceso de conocimiento sería meramente pasivo. Para Marx, al contrario, el papel del sujeto es esencialmente activo: precisamente para aprender no la apariencia o la forma dada al objeto, sino su esencia, su estructura, su dinámica (más exactamente para aprenderlo como un proceso), el sujeto debe ser capaz de movilizar un máximo sus conocimientos, criticarlos, revisarlos y deben ser dotado de creatividad e imaginación (Netto, 2012: 57).

En este sentido, se plantea la necesidad de develar cuales son los contenidos y significados que sustentan las categorías que enuncian a los/as destinatarios/as de las políticas públicas como finalidad que delinee el presente trabajo.

En el recorrido hacia el conocimiento del objeto de estudio la estrategia teórico-metodológica que, por la propia dinámica de la tarea de investigación, fue requiriendo la realización de diferentes actividades.

En este sentido, se consultaron diferentes fuentes. Por un lado, se realizaron rastreos bibliográficos en bibliotecas e internet donde aparecieron los trabajos de diferentes autores: Acevedo (2007) Ander Egg (1982), Cazzaniga (2005) Currin Letelier (2008), Eroles (2005), De la Serna de León (1945), Navarro Lobregat (2014), Richmond (1982, 2008) Soto (1993), Tracchitte et all. (2014), Revistas del Museo Social Argentino (1942,1940), entre otros.

Por otro lado, se trabajó con fuentes primarias, escritas y orales de diferentes tipos, en las que estuvieron involucradas/os treinta y cinco trabajadoras/es sociales de diferentes ciudades de la provincia de Buenos Aires y Capital Federal que se desempeñan en diferentes ámbitos de la política pública; tomando como recorte temporal el transcurso del año 2015.

En primera instancia se realizaron encuestas auto administradas y un grupo focal cuyos resultados brindaron un panorama sobre cuáles son las categorías que se utilizan en la actualidad para dar cuenta de las personas destinatarias de las políticas públicas. Las dimensiones consultadas fueron: institución de desempeño y dependencia de la misma, categoría utilizada para enunciar a las personas destinatarias, proveniencia de la categoría y si considera que la modalidad de enunciar determina los procesos de intervención profesional.

Esta información planteó una primera aproximación a las categorías y su modalidad de uso, situación que requirió ser profundizada a través de entrevistas en profundidad.

En este sentido, se realizaron entrevistas en profundidad en las que se tomaron las mismas dimensiones que las utilizadas en las encuestas y el grupo focal con la finalidad de develar las implicancias contenidas en las categorías. Los criterios de selección de los entrevistados fueron: que sean graduados/as de carreras universitarias, docentes universitarios/as de UNLU, UNLP y UNICEN que al mismo tiempo se desempeñan en el ejercicio profesional, en diferentes espacios de inserción socio ocupacional.

La organización de la exposición del presente trabajo de investigación se realiza en tres capítulos. En el primero se exponen algunos elementos que permiten analizar la

naturaleza del Trabajo Social y la implicancia ideológica que posee el uso del lenguaje en los procesos de intervención del Trabajo Social.

En el segundo capítulo, se plantean las categorías cuya utilización atraviesa los diferentes ámbitos de las políticas públicas, distinguiendo su proveniencia, contextualizando la modalidad y dando cuenta de las implicancias que poseen cada una de ellas a través de la explicitación de los contenidos y significantes atribuidos en la trayectoria de uso.

Por último, se abordan las categorías que se presentan según el ámbito de la política social buscando desarrollar contenidos y significados que son atribuidos, en el ejercicio profesional, a cada una de las modalidades que enuncian a las personas destinatarias de la política pública.



CAPÍTULO I

TRABAJO SOCIAL Y LENGUAJE

CAPÍTULO I

1.1. Algunos elementos para comprender los ámbitos de ejercicio profesional de Trabajo Social

En el camino de comprender las implicancias de las categorías que dan cuenta de los sujetos destinatarios de las políticas públicas¹, se coloca la necesidad de comprender la naturaleza de la profesión de modo que se pueda develar su contenido y significado con anclaje en los procesos de intervención.

Autores como Iamamoto (2001), Netto (2002) y Montaña (2000) entre otros, plantean que la génesis del Trabajo Social responde a la creación de un espacio en la división social y técnica del trabajo producto de la necesidad de que exista un agente especializado, que contribuya con sus prácticas a dar continuidad al sistema capitalista en un determinado momento histórico.

En términos de Montaña (2000), éstos autores, que se inscriben en la *perspectiva histórico crítica*, se distinguen de aquéllos que perteneciendo a la *perspectiva endogenista*², sostienen que el Trabajo Social se da por una especie de evolución de las prácticas de caridad y filantropía, las llamadas *protoformas* (Maguiña, 1982; Netto, 2002).

Desde la perspectiva histórico crítica, la génesis de la profesión, se da cuando se genera un espacio en la división social y técnica del trabajo como producto de una necesidad histórica, en un contexto determinado. En este sentido, Iamamoto plantea al Trabajo Social

...como uno de los elementos que participa de la reproducción de las relaciones de clases y de la contradictoria relación entre ellas. En este sentido, se realiza un esfuerzo de comprender la profesión históricamente situada, configurada como

¹Se hace referencia a “destinatarios de las políticas públicas” para distinguir de los demás sujetos partícipes de los procesos de intervención como pueden ser funcionarios, otros profesionales, los directivos de la organización de desempeño o desde la cual se está realizando alguna actividad. Al mismo tiempo que se utiliza políticas públicas por enunciar mas abarcativamente los espacios socio ocupacionales del Trabajo Social. En este sentido, se retoma en los planteos de Satriano (2006) quien entiende a las políticas sociales como *derivadas* de las políticas públicas.

² Para mayor profundización de la discusión sobre las perspectivas endogenista e histórico crítica se puede recurrir a Montaña “*La Naturaleza del Servicio Social*” (2000).

un tipo de especialización de trabajo colectivo dentro de la división social del trabajo peculiar a la sociedad industrial (Iamamoto, 2001:85).

En este sentido, Netto (2002) plantea que el contexto en el cual se genera el lugar en la división social y técnica del trabajo es cuando el capitalismo comienza a transitar su etapa monopolista abandonando el llamado capitalismo comercial, momento en el cual el Estado comienza a intervenir sistemáticamente sobre la cuestión social³.

Netto, analizando la naturaleza de la génesis, propone que el principio constitutivo del Trabajo Social es el sincretismo y considera que a partir de él es posible comprender *el desarrollo del Servicio Social como profesión, su núcleo organizativo y su forma de actuación* (Netto, 2002: 89).

Sincretismo, según su significado del diccionario refiere a la *combinación de varios sistemas de pensamientos*. Por su parte, la etimología de la palabra nos acerca a comprender un poco más el contenido al brindarnos elementos respecto del origen de la misma. Etimológicamente refiere a la *“coalición de dos adversarios en contra de un tercero” deriva de kretizo ‘yo obro como astuto o impostor’, propte. ‘yo obro como un cretense’*. Esto hace alusión a la tradición que tenía el pueblo cretense de unirse entre sectores con intereses opuestos en los períodos de guerra (Corominas, 1961: 523).

Por su parte, Ander Egg plantea que es un término utilizado originariamente por la filosofía para *“indicar una conciliación mal hecha de doctrinas filosóficas diferentes entre sí”* (Ander Egg, 1974:240; 1982: 336).

Netto sostiene que sincretismo es la categoría apropiada para dar cuenta de la naturaleza socio profesional del Trabajo Social.

Tres son los fundamentos objetivos de la estructura sincrética del Servicio Social: el universo problemático original que se le presentó como eje de demandas histórico-sociales, el horizonte de su ejercicio profesional y su modalidad específica de intervención.

Todo el complejo de otras determinaciones sincréticas propias al Servicio Social -valoraciones, componentes de referencia teórica, etc.- asienta en y concurre y refuerza estas bases factuales (Netto, 2002: 89).

En el mismo sentido, para comprender su implicancia en el Trabajo Social, Oliva plantea que la estructura sincrética del Trabajo Social está compuesta por *“... una amalgama de elementos diversos y heterogéneos, tanto en su estatuto profesional como la práctica que se erige en la profesión nace pretendiendo una confluencia de concepciones diversas y actividades heterogéneas”* (Oliva, 2007: 164).

³ Ver: Netto (2002; 2003); Iamamoto (2002).

El universo problemático en el que es llamado a intervenir el profesional, se presenta fragmentado en múltiples problemáticas, respondiendo a la lógica por la cual el Estado comenzó a dar respuesta a la cuestión social,

... la intervención estatal sobre la 'cuestión social' se realiza (...) fragmentándola y parcializándola. Y no puede ser de otro modo: tomar la 'cuestión social' como problemática configuradora de una totalidad procesual específica es remitida concretamente a la relación capital/trabajo –lo que significa colocar en jaque al orden burgués. Como intervención del Estado burgués en el capitalismo monopolista, la política social debe constituirse necesariamente en 'políticas sociales': las secuelas de la 'cuestión social' son recortadas como problemáticas particulares ('el' desempleo, 'el' hambre, 'la' carencia habitacional, 'el' accidente de trabajo, 'la' falta de escuelas, 'la' incapacidad física, etc.) y así son enfrentadas (Netto, 2002: 22).

De este modo, en el momento en que el capitalismo comienza a transitar su fase monopolista, las contradicciones se profundizan y la cuestión social trasciende el ámbito fabril, emergiendo en los diferentes ámbitos de la vida. Esta situación, genera que las manifestaciones de la cuestión social aparezcan desvinculadas de su verdadera causalidad, como si cada problemática no tuviera nada que ver con las relaciones entre capital y trabajo. La desvinculación se genera como producto del recorte en abstracto en diferentes problemáticas, en este sentido, Netto la plantea como refracciones de la cuestión social, como la posibilidad de “recortar” de forma abstracta cualquier sector de la vida social como espacio de intervención del Trabajo Social (Netto, 2002).

La imagen de las refracciones de la “cuestión social” sirve para captar la forma en que se presentan las demandas, dado que –tal como la ilusión óptica– no es posible ver a simple vista donde surgen en realidad. Es decir, se trata de explicar que la relación capital-trabajo es generadora de las demandas pero esa relación se encuentra en forma encubierta. Lo que se nos presenta no es directamente la “cuestión social” sino sus refracciones, dado que en forma abstracta se recortan segmentos de la vida social para intervenir sobre ellos, como si eso nada tuviera que ver con la relación capital-trabajo (Oliva, 2007: 166).

Esta modalidad de responder a la cuestión social encuentra el modo de operativizar sus acciones en los servicios sociales⁴ para los cuáles, en el capitalismo monopolista se requiere de un agente especializado. En este contexto, el trabajador social es contratado, como un asalariado, con la finalidad de que realice actividades en el marco de los servicios sociales destinados para un sector de la población que requiere asistencia con algún bien o servicio para la reproducción de su vida. Estos programas

⁴ “La presentación de servicios sociales comprende una amplia gama de intervención estatal para información, internación, adopción, rehabilitación, reinserción social, consulta médica o psicosocial, vacunación, etc. Los servicios son ofrecidos por profesionales o técnicos, dentro de normas administrativas preestablecidas y con control superior” (Faleiros, 2000, 46).

surgen de la implementación de políticas sociales que buscan legitimar el poder de fracciones de las clases dominantes que controlan o tienen acceso al aparato estatal (Iamamoto, 2001). A la vez que se constituyen en concesiones hacia los trabajadores producto de las luchas que amenazan la reproducción de las relaciones sociales en el orden capitalista. Oliva plantea que, *“... el análisis de los enfrentamientos sociales es central para comprender la intervención estatal. De otro modo, sería atribuir las diversas medidas (conquistadas por la lucha de los trabajadores) a una decisión unilateral de la clase dominante”* (Oliva, 2007: 38).

En este sentido, se debe considerar también que,

... las políticas sociales no pueden ser vistas como meros instrumentos de prestación de servicios (pensando exclusivamente su función social), sino que también es necesario analizar su contraparte política como mecanismo de legitimación del orden; y económica, que se refiere principalmente al abaratamiento de la fuerza de trabajo a través de la socialización de los costos de su reproducción y a la intervención en el aumento de la demanda efectiva” (Pastorini, 2000: 214).

La implementación de las políticas sociales requirió que se comenzara a indagar información sobre la vida de las personas destinatarias con la finalidad de discernir a quienes asistir. Esta situación abrió camino en la constitución de saberes profesionales en torno al conocimiento de las personas destinatarias así como incorporando criterios de selección para el acceso a esos bienes o servicios a través de los cuales se operativiza las políticas públicas. Oliva plantea que,

... las demandas colectivas generaron respuestas de tipo colectivas, es decir, las instituciones apuntan a ofrecer servicios a determinados sectores sociales. Con ello no se realizó el precepto de caridad de “dar sin mirar a quien”, sino que justamente se preestablecen criterios de selección para “mirar a quien” se otorga. Estos mecanismos constituyen el eje de las demandas de personal que lleven a cabo la selección para otorgar las prestaciones (Oliva, 2007: 168).

Este conocimiento acerca de la vida de las personas con la finalidad de discernir quienes son las personas destinatarias de las políticas públicas fue solicitado a la profesión desde su génesis.

De este modo, las políticas sociales, como *derivaciones de las políticas públicas* (Satriano, 2006) son la forma operativa que encuentra el Estado para responder paliativamente (Yazbek, 2003) a las refracciones de la cuestión social (Netto, 2002), segmentando la vida social para generar sus intervenciones. Proceso en el cual prima la lógica de *reducir los costos de reproducción de la fuerza de trabajo* (Iamamoto, 2001) y,

en ese sentido, la intervención se realiza puntualmente, sobre alguna manifestación de la cuestión social.

Esto tiene correlato con el fundamento con el que se originaron los servicios sociales,

... la creación, por la vía de acciones públicas, de condiciones sociales para el desarrollo de los individuos, no excluye su responsabilización social y final por el aprovechamiento de las posibilidades que le son tornadas accesibles. He aquí porqué el redimensionamiento del Estado burgués en el capitalismo monopolista frente a la 'cuestión social' simultáneamente corta y recupera el ideario liberal –lo corta, interviniendo a través de política sociales; lo recupera, debitando la continuidad de sus secuelas a los individuos por ellas afectados (Netto, 2002:26).

La lógica que fragmenta ocultando la verdadera causalidad, individualizando y por ende, desarrollando intervenciones desde la moral. Barroco (2003) plantea que,

... en el campo de la moral, las acciones son valoradas como buenas o malas, justas o injustas, correctas o incorrectas. Teniendo origen en las sociedades más primitivas, como respuesta a la necesidad práctica del desarrollo de la sociabilidad inherente al trabajo y a la cultura. La moral es histórica, o sea, es relativa a las condiciones socioeconómicas y culturales de cada momento históricas" (Barroco, 2003:229-230)

Los fundamentos pueden ser develados, a través de un análisis, reflexión que trascienda la lógica de pensamiento hegemónico presente en la dinámica del cotidiano profesional.

El contenido de la ética profesional se construye en la práctica cotidiana, espacio de confrontación ante situaciones de conflicto que requieren un posicionamiento de valor. Dichas circunstancias favorecen la explicitación de contradicciones, momentos de crisis, de dudas frente a la mejor opción a seguir; pudiendo ser derivadas por ejemplo de una discrepancia, por ejemplo entre valores éticos profesionales y personales, de situaciones donde los intereses y las necesidades se pueden contraponer a los principios éticos. Si tales impases son propios de la vida moral, las respuestas a los mismos, pueden por lo tanto, ser construidas colectivamente a través de la reflexión, de la discusión con los colegas, de la búsqueda de instrumentos y acciones políticas que superen los juicios cargados de prejuicios e intenten alterar las condiciones adversas (Barroco, 2003:242).

Barroco (2003) plantea que *puede haber un desfase entre la intención ética y el resultado de la acción* y que la consecuencia que acarrea es la realización de juicios de valor, que tienen implicancias en los procesos de intervención del Trabajo Social.

La reflexión ética hace posible la crítica a la moral dominante, puesto que permite develar sus significados socio históricos, habilitando la desmitificación del prejuicio, del individualismo y del egoísmo; propiciando de esta forma la valorización y el ejercicio de libertad. En este sentido, la moral también puede ser revisada en función de su carácter legal, cuando se cuestiona acerca de la

validez de las normas y deberes en su relación con la libertad, fundamento ético esencial (Barroco, 2003: 233).

1.2. Vida cotidiana, ámbito de reproducción del hombre entero y horizonte de los procesos de intervención profesional

En la línea de acercarnos a comprender a las personas destinatarias de las políticas públicas, podemos considerar el planteo de Iamamoto en el cual expresa que *“El destinatario predominante del ejercicio profesional es el trabajador y su familia, elemento más vital y significativo del proceso de producción”* (Iamamoto, 1992: 100).

Para reproducir sus vidas las personas necesitan bienes para los cuales el acceso está determinado por la organización social en la que se inserta, dependerá del tipo la dinámica de la sociedad el modo que encontrará para satisfacer sus necesidades.

El trabajo en Marx es constitutivo del ser social, es a partir de la búsqueda de responder a las necesidades, que el hombre comienza a dominar la naturaleza, la transforma y en ese movimiento en el que a su vez se relacionan los hombres entre sí, comienzan a existir “frutos” del trabajo, cosas, valores de uso y, a la vez, con el desarrollo del conocimiento, las fuerza productivas, el desarrollo de la humanidad.

La historia social es distinta del mundo natural ya que tal como plantea Lessa (2011) en la esfera de la vida, en la naturaleza la evolución se da por desaparición y surgimiento de nuevas especies de plantas y animales, mientras que la historia humana se da por el surgimiento, desarrollo y desaparición de relaciones sociales.

El trabajo entonces es, en un inicio productor de valores de uso, ya que en la génesis de la sociabilidad humana, su aparición fue como respuesta a necesidades humanas, cuyo valor está puesto en la utilidad que poseen para responder a lo que el hombre necesita en un contexto determinado y se efectiviza en su consumo, en que se concrete la finalidad por la cual se constituyo en valor de uso.

Marx (2014) ejemplifica con la vestimenta que, desde el comienzo de la humanidad el hombre generó su prendas de vestir movido por la necesidad de hacerlo, sin que exista un sastre, quien se especialice en la tarea. En este punto aclara que la existencia del lienzo y la chaqueta, al no ser productos extraídos de la naturaleza directamente, muestra que es una actividad mediada por una actividad productiva especial, direccionada por una finalidad particular, que responde necesidades materiales del hombre. Este trabajo como creador de valores de uso, es trabajo, independientemente de las formas de organización social.

Ahora bien, una cosa, puede ser valor de uso y no llegar a constituirse en mercancía, aquí entonces, es válido preguntarse en que se basa esta afirmación.

El argumento central es que las cosas, objetos útiles que satisfacen necesidades humanas, deben ser considerados desde su doble dimensión, doble cara, como expresiones de la misma unidad social que es el trabajo humano.

La doble dimensión está dada, por un lado, por la utilidad de la cosa, que le da el valor de uso, la cualidad que la caracteriza, que la hace diferente de las demás posibilita el intercambio con otras cualitativamente diferentes. Marx distingue que esa utilidad de la cosa sólo se efectiviza en el consumo, en su utilización y que los valores de uso constituyen el contenido material de la riqueza. Plantea también que los valores de uso, como productos del trabajo concreto, son combinaciones de dos elementos: material natural y trabajo. En este sentido, aclara que el hombre no es el único productor de valores de uso, considerando a la naturaleza como productora por excelencia.

Con su trabajo productor, el hombre realiza actividades de transformación de la naturaleza, utilizando fuerzas naturales para su modificación cuya finalidad es la producción de valores de uso. El hombre necesita de la naturaleza para su reproducción social y material, mientras que la naturaleza puede continuar su desarrollo en ausencia del hombre.

Por otro lado, el valor de cambio del que es portadora la cosa, aparece como relación cuantitativa que permite la equivalencia para el cambio, es considerado el trabajo socialmente necesario para la producción de las mercancías en cuestión y a partir de allí se considerará cuál es su valor de cambio.

El trabajo útil que produjo las mercancías contrapuestas para el intercambio debe ser cualitativamente diferente para que pueda concretarse. Es decir que deben ser valores de uso cualitativamente diferentes, del mismo modo que lo son las actividades productoras de dichas mercancías, como pertenecientes a diferentes ramas de la división social del trabajo.

El valor de la misma está dado por la cantidad de trabajo socialmente necesario. Es decir, el trabajo requerido para producir un valor de uso en condiciones normales en un momento histórico particular, ya que la mercancía adquiere diferentes formas según la organización social en la que es producida. Esta abstracción de todos los trabajos concretos presentes en la sociedad –trabajo abstracto–, permite el intercambio, al hacer equivalentes a dos mercancías que cualitativamente son diferentes.

De este modo, para que las cosas se constituyan en mercancías, poseedoras de esta dualidad, valor de uso-valor de cambio, tienen que ser producidas en relaciones sociales en las que prime la economía de intercambio. La sociedad en la que predominan estas relaciones de intercambio, es la sociedad mercantil. En ella existe un actor particular el productor independiente y privado. Es ésta la lógica sobre la que se alza el capitalismo.

El Trabajo Social se desarrolla en el interjuego de las relaciones sociales de la sociedad capitalista.

En la medida que en el capitalismo el modo de vivir y de producir es permeado por la mercancía, ésta se torna mediadora por excelencia de las relaciones sociales, transformándose en la apariencia de relaciones entre cosas (Iamamoto, 2003: 127).

En esta sociedad, la modalidad de acceder a los bienes y servicios es entonces por el mercado, es decir que éstos son mercantilizados. El Estado mediatiza las relaciones sociales cuando las personas no pueden reproducir sus vidas por la vía del mercado, de este modo el acceso a los bienes y servicios se da a través de las políticas públicas.

Cuando la posibilidad de acceso se da a través de las políticas públicas, las personas que acceden a los bienes y servicios por fuera del mercado, predominando en la relación la utilidad de la mercancía. En estas situaciones es el Estado el que mediatiza la relación entre las personas y aquello necesario para la reproducción de sus vidas. De este modo, es quien completa la otra cara de la moneda al adquirir por la vía de mercado aquéllos bienes o servicios que permiten operativizar las políticas sociales.

La intervención del Estado tiene por finalidad responder a ciertas necesidades de los trabajadores de modo que reproduzca su vida y pueda volver a trabajar para generar más riqueza, direccionar su vida y la de su familia moldeándola en torno al modo capitalista de pensar y vivir.

... la economía capitalista, comparada con períodos históricos anteriores, prescinde de lazos extraeconómicos de dependencia personal, ya que la propia ley de la oferta y la demanda establece una dinámica “natural” a las relaciones económico-sociales. Pero no prescinde de nuevas formas de control social que garanticen y fortalezcan el “consensus” social (Iamamoto, 2001: 124).

Para el mantenimiento del orden se tornan indispensables el control social y la difusión de la ideología dominante como parte de él (Grassi, 1989; Iamamoto, 1992). En la puesta en marcha de esta finalidad es demandado el/la trabajador/a social.

En este sentido, el cotidiano de la vida de los trabajadores se vuelve un espacio estratégico, constituyéndose como el *horizonte real que enmarca la intervención profesional* (Netto, 2002).

Control social según Grassi hace alusión,

... por un lado, al “disciplinamiento” social, en vistas a abaratar el costo de la reproducción social de los sectores populares, normativizando su vida cotidiana, y a legitimar las relaciones del poder dominantes. Pero, por otro lado, se ubica este concepto en el contexto de la lucha de clases, donde la ideología permite la constante resignificación de los hechos sociales por las distintas clases (Grassi, 1989: 20).

En este sentido, el control social no se reduce al control de un gobierno ni de la institución en la que se implementan las políticas sino que

... es ejercido también, a través de las relaciones directas, expresando el poder de influencia de determinados agentes sociales sobre el cotidiano de la vida de los individuos, reforzando la internalización de normas y comportamientos legitimados socialmente. Entre esos agentes institucionales se encuentra el profesional del Servicio Social (Iamamoto, 2001: 125).

La vida cotidiana es el ámbito de reproducción del hombre como sujeto histórico, es el lugar donde se aprenden cada una de las actividades, aptitudes, habilidades para desempeñarse en sociedad en la que nacieron. Es el espacio en el que los hombres aprenden los elementos necesarios para la vida en sociedad, la comunicación, las costumbres, etc. (Heller, 1977; Grassi, 1989; Barroco, 2004). Lo cotidiano es uno de los elementos constitutivos de la historia, uno de los aspectos de la realidad, es el nivel en el que a través de la reproducción de los individuos, se realiza la reproducción social (Netto, 1996).

La vida cotidiana es la vida de todo hombre que desarrolla, sin excepción, más allá del lugar que ocupa en la división social del trabajo (Heller, 1985) “*Es el conjunto de actividades que caracterizan, la reproducción de los hombres particulares, los cuales, a su vez, crean la posibilidad de la reproducción social*” (Heller, 1977:19). El espacio en el cual los hombres aprenden el código lingüístico, entre otras destrezas necesarias para vivir en sociedad, es *insuprimible. No hay sociedad sin cotidianeidad, no hay hombre sin vida cotidiana* (Netto, 2012: 23).

El hombre participa en la vida cotidiana con todos los aspectos de su individualidad como hombre entero. Todas sus capacidades, sus habilidades están puestas en la dinámica de la vida cotidiana. Para caracterizarla, Lukács plantea la

existencia de tres determinaciones ontológicos-estructurales: la heterogeneidad, la inmediaticidad y la superficialidad extensiva (Netto, 2012).

a) La herogeneidad: Heller plantea la heterogeneidad como característica de la vida cotidiana, desde el punto de vista del contenido y significación de los tipos de actividad: “Son partes orgánicas de la vida cotidiana la organización del trabajo y de la vida privada, las distracciones y el descanso, la actividad social sistematizada, el tráfico y la purificación” (Heller, 1985:40). Se plantea este elemento como *“la intersección de las actividades que compone un conjunto de las objetivaciones del ser social, el carácter heterodoxo de la vida cotidiana constituye un universo donde, simultáneamente, se mueven fenómenos y procesos de naturaleza compuesta (lenguaje, trabajo, interacción, juego, vida política, vida privada, etc.)”* (Netto, 2002: 67).

b) La inmediaticidad: este elemento responde al requerimiento constante de dar respuestas espontáneas en el desarrollo cotidiano de actividades de diferente índole. Este ritmo fijo y repetitivo que caracteriza a la cotidianidad, no entra en contradicción con la necesidad de espontaneidad sino que uno implica al otro (Heller, 1985: 56).

El padrón de comportamiento propio de la cotidianidad es la relación directa entre pensamiento y acción; *“la conducta específica de la cotidianidad es la conducta inmediata, sin la cual los automatismos y el espontaneismos necesarios a la reproducción del individuo en cuanto serían inviables”* (Netto, 2002: 67).

c) La superficialidad extensiva: en el movimiento heterogéneo e inmediato, las diferentes actividades que el individuo realiza, demandan que este de respuestas, sin considerar las relaciones entre los fenómenos que se presentan. En este sentido, Netto plantea:

... su heterogeneidad e inmediaticidad implican que el individuo responda teniendo en cuenta la sumatoria de los fenómenos que comparecen en cada situación precisa sin considerar las relaciones que los vinculan (...) las exigencias de la vida cotidiana lleva a que los individuos respondan sin poner en duda su objetividad material (...) la misma dinámica requiere de los individuos respuestas funcionales a las situaciones que no demandan su conocimiento interno, sino solamente su manipulación de variables para la consecución de resultados eficaces (...) en el plano de la cotidianidad, el criterio de la utilidad se confunde con el de la verdad (Netto, 2002:68).

El ejercicio profesional cuyo horizonte es la vida cotidiana, desarrolla los procesos de intervención manteniendo un doble vínculo, un doble dinamismo (Netto; 2002) con las instancias institucionales que lo contratan y con los destinatarios colectivos o individuales a quienes el profesional presta servicios (Yazbek, 2003).

El Trabajo Social como especialización del trabajo colectivo desempeña funciones históricamente determinadas (Oliva; 2000). Estas funciones son desarrolladas en el ámbito estatal bajo la relación de asalariamiento Institución/Usuario/ Trabajador Social (Tobón, Manrique y Rotier, 1984).

Para el desarrollo de su ejercicio profesional el Trabajo Social esas funciones históricamente adquiridas se encuentran dialécticamente relacionadas. De modo que, no es unidireccional, sino que emerge del interjuego de los diferentes intereses de las clases sociales, *“mueve en torno a necesidades, demandas y recursos bajo la relación institución/usuario/Trabajador social”* (Oliva, 2000:5).

Así, el profesional con su bagaje teórico, ético político y táctico-operativo se inserta en la institución que posee lineamientos propios, fundamentos, historia que la caracteriza, al mismo tiempo que, una población destinataria que posee su impronta de mayor o menor ejercicio de disputa, particularidades, necesidades, etc.

Iamamoto plantea que *“la actuación del Servicio Social es visceralmente polarizada por intereses sociales de clases contradictorias, inscriptos en la propia organización de la sociedad y se recrean en la práctica profesional”* (Iamamoto; 2001:122).

Yazbek habla del carácter histórico y mutable de la profesión y con esto se refiere, a la necesidad que impera a los trabajadores sociales de cambiar su acción profesional según se den y desarrollen las relaciones sociales vigentes en la sociedad

... el Servicio Social está obligado a actualizarse, redefiniendo estrategias y procedimientos, adecuándose a las nuevas demandas y exigencias del mercado de trabajo. (...) En la actualidad, en el Servicio Social coexisten prácticas renovadas al lado de viejas prácticas. Siempre en el mismo espacio: la producción/reproducción social de la vida de clases subalternas en la sociedad (Yazbek, 2003: 51).

La coexistencia a la que refiere la autora, encuentra asidero en la naturaleza que le es propia a las ciencias sociales en donde se encuentran diferentes perspectivas desde las cuales se las comprenden y estudian⁵ impactando en las modalidades de entender a las personas destinatarias de la política social con las que genera los procesos de intervención el Trabajo Social.

En la actualidad conviven diferentes perspectivas que han ido apareciendo a lo largo de la historia del Trabajo Social emergiendo en el cotidiano profesional⁶ en las

⁵ Para profundizar en la discusión se puede recurrir a Netto (2012) Guidens (1984).

⁶ Ver Guerra (2003).

modalidades de generar los procesos de intervención que implica también, comprender a las personas para las cuales es solicitado el ejercicio profesional.

En el mismo sentido, se considera que se han ido generando modificaciones en las diferentes modalidades de enunciar a las personas destinatarias de las políticas públicas en los procesos de intervención, heterogeneizando y diversificando el uso del lenguaje en los diferentes ámbitos en los cuales se utilizan.

1.3. El lenguaje en el espacio profesional

El lenguaje encuentra en la cotidianidad el espacio de desarrollo, interpelaciones y modificaciones. Se constituye en una de las dimensiones aprehendidas por los hombres en su ámbito. El hombre, en el desarrollo cotidiano en un lugar en la división social, de un lugar geográfico particular del mundo, en un momento de la historia de la humanidad, aprehenderá su lengua y con ella incorporará las palabras que la generación anterior está usando para nombrar el mundo que lo rodea, a la vez que se lo pasará a las generaciones nuevas.

De generación en generación se transmitirán entonces las palabras como medio para la comunicación social,

La palabra es el fenómeno ideológico por excelencia. Toda la realidad de la palabra se disuelve por completo en su función de signo. En la palabra no hay nada que sea indiferente a tal función y que no fuese generado por ella. La palabra es el medio más puro y genuino de la comunicación social (Voloshinov, 2009: 33).

La palabra, al incorporar elementos del contexto en que es utilizada, contiene en sí significantes ideológicos que son ocultados por la naturaleza del espacio de uso: la cotidianidad. Nombrar es una actividad sumamente compleja en la que se conecta dialécticamente la universalidad del nombre y la particularidad del objeto concreto contradictorio de las relaciones sociales en un momento de la historia humana. La palabra incorpora la contradicción propia de la realidad social que se evidencia en la relación dialéctica entre relaciones sociales y producción de la palabra.

Las personas, en términos de Voloshinov: los hablantes, no se enfrentan a palabras “neutras”, de diccionario sino que la palabra forma parte de diversos enunciados (Voloshinov, 2009).

En este sentido, según Voloshinov, en realidad, en el uso cotidiano del lenguaje

La conciencia discursiva de los hablantes no tiene que ver, en realidad, con la forma de la lengua en cuanto tal ni con la lengua en sí (...) En la vida real,

nosotros jamás pronunciamos ni oímos palabras, sino que oímos la verdad o la mentira, lo bueno lo malo, lo importante o lo nimio, lo agradable o lo desagradable. La palabra siempre aparece llena de un contenido y de una significación ideológica o pragmática. Así es como comprendemos la palabra, y respondemos únicamente a una palabra así: una palabra que nos afecta en una situación ideológica o vital (Voloshinov, 2009: 112).⁷

Esta coexistencia de diversos sentidos que complejiza el entramado del lenguaje habilita espacios de negociación y disputa. El código lingüístico posee significados que le son atribuidos según el grupo que lo esté utilizando. No son los mismos en todos los hablantes, esta diferenciación tiene anclaje en el lugar que ocupan en la sociedad, así como el sector de clase al que pertenece. En este sentido, Mallardi plantea que

... distinguir la clase social del colectivo semiótico, en tanto tal permite reflexionar como en una sociedad en la cual se utiliza la misma lengua, la valoración que se hace de las palabras se relaciona estrechamente con la clase social a la que pertenezca el sujeto. Así, el colectivo semiótico es el todo que permite a las distintas clases sociales entablar la lucha por el significado de la realidad dentro de un proceso, en donde se entabla la comunicación entre las distintas clases y entre las fracciones de cada clase (Mallardi, 2012:86).

Este aspecto del lenguaje toma relevancia para el tema que se propone ya que a las modalidades de enunciar a las personas destinatarias, se les adjudica significados así como fundamentos diferentes, no sólo cuando se las utiliza con otras personas pertenecientes a otra clase social sino también, en diferentes sectores al interior de la clase trabajadora. De modo que, algunas de las categorías que enuncian a las personas destinatarias de las políticas públicas, que son parte de los procesos de intervención en Trabajo Social, emergen de espacios de disputas y luchas por el significado.

La palabra encuentra su significado en el contexto en el que es utilizada, en su momento de génesis e institución desde la que proviene. En este sentido, Voloshinov plantea que, *“en realidad, existen tantos significados de una palabra cuantos contextos hay de uso. Sin embargo, con todo esto, la palabra, no pierde su unidad ni se desintegra en el número de palabras correspondiente a los contextos de uso”* (Voloshinov, 1992: 113).

Mallardi (2003) siguiendo los planteos bajtinianos, sostiene que el significado de los enunciados tiene que ser analizado partiendo de considerar la ubicación del sujeto que enuncia en el contexto social en el que desarrolla.

⁷ Es válido considerar que Voloshinov discute con Saussure. En este sentido, Elsa Dudraroff esclarece la situación: *“Saussure sostiene que para comprender el fenómeno lingüístico hay que estudiar la lengua; Voloshinov y Bajtín sostienen que así no se comprende ese fenómeno, que se lo desvirtúa y se lo despoja de su ser; sostienen que hay que estudiar el habla: hay que construir una lingüística del habla”* (Ducraroff, 1996: 27).

En la palabra se ponen en funcionamiento los innumerables hilos ideológicos que traspasan todas las zonas de la comunicación social. Por eso es lógico que la palabra sea el indicador más sensible de las transformaciones sociales, inclusive aquellas que apenas van madurando, que aún no se constituyen plenamente ni encuentran acceso todavía a los sistemas ideológicos ya formados y consolidados. La palabra es el medio en que se acumulan lentamente aquellos cambios cuantitativos que aún no logran pasar a una nueva cualidad ideológica, ni dar origen a una nueva y acabada forma ideológica. La palabra es capaz de registrar todas las fases transitorias imperceptibles y fugaces de las transformaciones sociales (Voloshinov, 2009: 40).

En el ejercicio profesional del Trabajo Social, el lenguaje es utilizado constantemente con las contradicciones propias que acarrea enunciar aspectos de la vida social, se nombra cada situación, sujeto, espacio, etc., que se inserta en las relaciones sociales de un modo de sociabilidad particular.

El uso del lenguaje en sus diferentes soportes, la oralidad a través del diálogo desarrollado en gestiones, entrevistas, visitas domiciliarias; escrito, al realizar registros, informes, etc. con diferentes finalidades, se dan, para desarrollar el ejercicio profesional. En este sentido, se deben considerar las distinciones entre su utilización al dirigirse a colegas, al hacerlo con profesionales de otras disciplinas como así también, al establecer diálogos con las personas destinatarias en los procesos de intervención ya que se configuran de manera diferente por los contextos y las trayectorias de vida de los intervinientes.

La utilización de las palabras en los diferentes vínculos a los que se hizo alusión, ponen en evidencia la contradicción y multiplicidad de sentidos adjudicados por las personas producto de sus trayectorias de vida, el lugar que ocupan en la sociedad, el sector de clase de pertenencia, etc.

En este sentido, la implicancia por un lado se da a través del conocimiento de lo que se comunica, considerando quien es el interlocutor, la finalidad de lo que se está diciendo, de modo que se posibilite el intercambio comunicativo, potenciando el entendimiento y la comunicación entre las partes y disminuyendo la brecha de la incomunicación.

En los procesos de intervención del Trabajo Social, el ejercicio comunicativo es constante, el lenguaje mediatiza las relaciones que se van estableciendo conteniendo en sí implicancias éticas y políticas. Es decir, al realizar una gestión el conocimiento del destinatario como así también, el sujeto ante el cual se realiza la misma. Esto permitirá la utilización de las palabras adecuadas, con la información pertinente provista del

conocimiento del destinatario y su situación, respondiendo a finalidades que demande el ejercicio profesional.

De modo que, las palabras se hallan en los procesos de intervención del Trabajo Social, en la institución en la que se desempeña, en la relación trabajador/a social-persona destinataria de las políticas sociales, entre colegas, con otros profesionales de la misma institución u otra, constituyéndose en espacios en los que se evidencian diversos significados y fundamentos provenientes de las diferencias propias de las trayectorias de vida -correspondiente a diferentes sectores de clase- como así también, de la propia historia del Trabajo Social.

En este sentido, las palabras de Yolanda Guerra analizando los procesos de intervención contribuyen también a comprender las diferencias en la utilización de las modalidades enunciativas,

...los agentes profesionales, al mismo tiempo en que producen racionalidad objetiva mediante su intervención en la cuestiones sociales, permeadas de racionalidad, la incorporan, no como simple reflejo de la realidad, sino mediados por procedimiento racionales que involucran diferentes niveles de aprehensión de lo real. Estos diferentes niveles de conciencia de los sujetos, que abarca procedimientos del intelecto o de la razón, los conducen a atribuir significados a las actividades individuales o colectivas que realizan” (Guerra, 2007: 39).

Al nombrar, en los procesos de intervención profesional, a los/as destinatarios/as de las políticas públicas, se utilizan variadas categorías. Esta utilización del lenguaje incorpora la particularidad que le es propia a la profesión, incorpora elementos teórico analíticos, táctico-operativos y éticos, que trascienden el uso cotidiano del lenguaje. Este nombrar se distingue del nombrar común de la vida cotidiana, por incorporar en sí los contenidos y valoraciones que se dieron en la trayectoria de la profesión como así también, las improntas otorgadas por los hablantes.

Las modalidades de nombrar a los/as destinatarios/as de las políticas públicas en los procesos de intervención profesional del Trabajo Social se constituyen en categorías que explicitan aspectos de la situación por la cual atraviesan las personas, es decir, las refracciones de la “cuestión social” que motiva la intervención así como la concepción de la misma que le otorgan sentido y contenido.

Las categorías muestran aspectos de la realidad y contienen en sí mismas los demás elementos que las completan, *“exprimen [...] formas de modo de ser, determinaciones de existencia, frecuentemente aspectos aislados de [una] “sociedad determinada” o sea: ellas son objetivas, reales (pertenecen al orden del ser son categorías*

ontológicas); mediante procedimientos intelectivos (básicamente, mediante la abstracción)” (Marx 1968 apud. Netto, 2012:70).

En el mismo sentido Luckács plantea que el materialismo dialéctico parte *“de la existencia objetiva de las categorías como formas de la realidad, y considera sus modos psicológicos de manifestación como el reflejo inmediato del ser independiente de la conciencia... lo decisivo de toda categoría es su función en la realidad objetiva” (Luckács, 1966:232).*

Sin dejar de ser categorías que incorporan la contradicción propia de la sociedad, explicitando algunos contenidos y/o valoraciones y a la vez, ocultando otros, *las categorías no son eternas, son históricamente determinadas y esta determinación se verifica en la articulación de la producción (Netto, 2012:72).*

En la trayectoria del Trabajo Social se han ido gestando modalidades enunciativas sin mayores explicaciones de sus contenidos y significados como consecuencia de la propia dinámica del ámbito de emergencia: la cotidianidad.

A lo largo del presente capítulo se abordaron elementos de la naturaleza del Trabajo Social, inserto en los mecanismos que tienen por finalidad atender paliativamente a las refracciones de la cuestión social, que fragmentan la vida social y de este modo, contribuyen a la diversificación de modalidades enunciativas.

En este sentido, se comprende a las categorías que enuncian a las personas destinatarias, como modalidad comunicativa impregnada de contenido y significación ideológica, como partícipes del uso del lenguaje en los procesos de intervención en Trabajo Social.

En los diferentes espacios socio ocupacionales la utilización del lenguaje se particulariza según sea el ámbito, incorporando sentidos y contenidos propios del contexto de uso que en el cotidiano quedan ocultos. De este modo, para el desarrollo de una utilización con fundamentos se genera la necesidad de hacerlos explícitos.



CAPÍTULO II

**CATEGORÍAS TRANSVERSALES A LOS DIFERENTES ÁMBITOS DE
INSERCIÓN SOCIO-OCUPACIONAL DEL TRABAJO SOCIAL**

CAPÍTULO II

2.1. Antecedentes y clasificaciones de las modalidades enunciativas en Trabajo Social

En el rastreo realizado sobre las producciones efectuadas en torno a las modalidades enunciativas, se hallaron artículos que las trabajan a través de descripciones, de sus significados de diccionario o realizando agrupamientos a modo de clasificación que no llegan a hacer explícitas sus implicancias teóricas y ético-políticas.

Currín Letelier (2008), parte de considerar que no es lo mismo nombrar de una u otra manera a los “sujetos de atención” y plantea que poseen implicancias en la relación entre el trabajador/a social y los sujetos destinatarios de la intervención.

En el mismo sentido, Susana Cazzaniga en el artículo “*La noción de sujeto de la relación profesional en Trabajo Social*” (2005), plantea que existen supuestos que sustentan las modalidades enunciativas y distingue enunciaciones que dan cuenta sujetos individuales de aquéllas que lo hacen acerca de colectivos de personas al mismo tiempo que, explicita que poseen implicancias teóricas y éticas en el ejercicio profesional.

Trabajo Social ha nombrado, adjetivado, identificado al otro de la relación profesional de diversas maneras: cliente, asistido, usuario, población marginada (o marginados), el proletariado, la clase trabajadora, los sectores populares, pobres estructurales, nuevos pobres, beneficiarios, (expongo aquí las más habituales, entendiendo que pueden existir otras nominaciones); y es necesario destacar que en cada uno de estos términos subyacen supuestos con inevitables implicancias teóricas y éticas en las prácticas profesionales (Cazzaniga, 2005: 4).

En el trabajo titulado: *La concepción y nominación de los sujetos como manera de constituirlos* presentado en las Jornadas de FAAPSS en el año 2007, Patricia Acevedo junto a dos estudiantes, relevan las categorías que se utilizan distinguiendo ámbitos estatal de organizaciones de la sociedad civil, considerando la incidencia institucional en la elección de una u otra modalidad. Su hallazgo vinculado al ámbito estatal es que,

... al nombrar y caracterizar a los sujetos emplean categorías como Línea de Pobreza, Línea de Indigencia, NBI, familias en riesgo, vulnerables, beneficiarios, clientes, a lo que se agrega la denominación propia del sector donde se interviene: paciente, interno, usuario, menor (Acevedo, 2007:8).

Las autoras avanzan en plantear que, en Trabajo Social, se ubica a “*la palabra*” en un lugar privilegiado, expresando que es a través de esas palabras que *constituyen al sujeto de intervención*. En el análisis que realizan acerca de las categorías consideran la

determinación institucional como central en las posibilidades que se le plantean al profesional. El trabajo enumera las categorías proponiendo un acercamiento descriptivo en torno a las implicancias que poseen,

... algunos colegas-profesionales constituyeron en estos últimos años una forma de ver la profesión, y su lugar en la sociedad, modificando su subjetividad – profesional- así han llevado ya a estar entrapados en la lógica mercantil, la cual ya no piensa en la constitución de su profesional- en un proyecto profesional crítico- si no llegan a concebirla y a concebir sus acciones y relaciones desde otro lugar. No aparecen los sujetos de derechos, sino los clientes, no aparece la información para exigir sino para comprar o permanecer en un sistema, hasta constituir acciones que legitimen en la sociedad consumidora a grandes empresas.

En cuanto se evidencia una intención por escapar del sentido común en las interpretaciones de los sujetos y sus condiciones de vida, la generalidad apela a la incorporación, sin mediaciones, del discurso de la institución o del programa social que vehiculiza, o del discurso impuesto por la línea tecnocrática (Acevedo, 2007:13).

Por su parte, María Teresa Trachitte junto a otros autores, en las jornadas de FAAPSS del año 2014, presentaron: *Nominaciones en la intervención de Trabajo Social: primeras aproximaciones*. En este artículo, proponen algunas enunciaciones que se utilizan en Trabajo Social: cliente/caso, usuario, beneficiario, sujeto/sujeto de derecho.

Respecto de cliente/caso, plantean que el origen está en la producción teórica de Mary Richmond (1982) considerando que cliente refiere a la persona y que caso, “se instala casework (caso social individual) considerando que el término caso estaba ligado a la concepción media que representa la enfermedad por lo que toma, en cambio, el término cliente para referirse a la persona” (Tracchitte et al., 2014:10).

Sin embargo, Mary Richmond en su texto publicado en español en 1982 distingue la utilización “caso” y “cliente”. La autora plantea que “caso” en la medicina refiere a las personas y avanza en distinguir expresando que en Trabajo Social refiere a una situación particular en un problema determinado y cliente a las personas en cuestión (Richmond, 1982: 24).

De este modo, puede notarse que las autoras coinciden con Mary Richmond en el contenido de cliente y se alejan al interpretar caso vinculando a la concepción que representa a la enfermedad y no a la situación particular del problema que emerge para la intervención profesional.

Al referirse a la categoría usuario, plantean que “desde el Trabajo Social es tomada con reflexiones y criticada por sus implicancias ideológicas” sin entrar en detalles

y análisis (Tracchitte et al., 2014:11) –se profundizará en torno a esta discusión en el siguiente apartado-.

Respecto de beneficiario consideran que es de utilización más reciente y que refiere a las personas que designa el profesional por vinculación a las *prestaciones* con las que cuenta a través de las *políticas estatales* (Tracchitte et al., 2014). En su utilización, se le adjudica al profesional la designación de quien es beneficiario/a sin tomar en el análisis la determinación institucional. Sin embargo, es esta última, a través de planes y programas que se delinean los criterios de acceso desde los que parte el profesional con mayor o menor autonomía según se den las posibilidades.

En las últimas líneas del trabajo puede evidenciarse que la categoría que consideran pertinente las autoras es sujeto, éstas plantean que

... la denominación sujeto se contiene al otro en enraizado en los valores de un perfil emancipatorio que colleva los valores de la democracia y que así abren a nuevas posibilidades programáticas desde los principios éticos políticos contenidos en los derechos humanos. En el acceso a los derechos el modo que marca los modos de mirar al otro (Tracchitte et al., 2014: 17).

Esta modalidad se puede analizar considerando el sentido que le otorga la etimología de la palabra, sujeto: se usa frecuentemente de esta vos, cuando no se quiere declarar la persona de quien se habla o se ignora su nombre. Etimológicamente proviene del latín *subjectus*, puesto debajo, participio pasivo de *subicere*, someter (Echegaray, 1945: 405) Refiere a quien se encuentra en situación de inferioridad o dependencia frente a otro. De modo que, otorgarle un sentido emancipatorio, tal como proponen las autoras, no se condice con la génesis de la palabra.

En los trabajos consultados, por un lado, se recurre a la búsqueda de significado en los diccionarios, particulares de la profesión⁸ como a aquéllos de la lengua española (Soto et al., 1993; Navarro Llobergat, 2014; Cazzaniga, 2005). Cada una de las autoras, ha indagado en los diccionarios con criterios diferentes, de modo que lo hallado va desde cliente o cliente y caso –en algunos diccionarios- (Navarro Lobergat, 2014) hasta encontrar pueblo, beneficiario, proletarios, etc. (Cazzaniga, 2005).

Carlos Eroles realiza el glosario de Temas Fundamentales en Trabajo Social, planteando que la modalidad de su realización fue haber *tomado un conjunto de*

⁸ De las autoras citadas, es Navarro Lobergat (2014) quien explicita haber consultado diccionario de Trabajo Social de Ander Egg (1987).

términos claves y pedido que se escriba respecto de cada una de las palabras seleccionadas, artículos breves (Eroles, 2005: 9).

En dicho trabajo se pueden encontrar modalidades enunciativas cuya distinción está dada por franja etárea:

Adultos Mayores, se entiende como proceso de envejecimiento, ancianidad. El autor propone como central que en gerontología se considere envejecimiento y vejez, planteando que no es lo mismo el tránsito por el proceso de envejecimiento por el que atraviesan las personas según sea *la clase social, el nivel educativo, la autonomía personal, el género*, etc. (Eroles, 2005:18).

Niñez, *“se define como el período de la vida humana comprendido entre el nacimiento hasta el inicio de la adolescencia (...) La niñez como categoría social es un constructo de la modernidad que debió superar la invisibilidad que le asignaron las distintas culturas a través de los tiempo.”* El autor incorpora en su análisis la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño considerando que es a partir de ella que se abre el camino al *pasaje de la visión tutelar del niño como objeto de derecho a la del niño como sujeto pleno de derechos*. (Eroles, 2005: 142-143).

Por otra parte, en el Glosario también se encuentra:

Caso, que es abordado haciendo alusión al método clásico sistematizado por Mary Richmond (2008). Aquí el autor recurre al contexto de uso originario de la categoría en Trabajo Social y considera que *El método de caso social individual responde a un momento histórico del Trabajo Social*. A la vez que plantea que *hoy carece de todo asidero científico* (Eroles, 2005:36).

Personas con discapacidad, es propuesto como *uno de los grupos vulnerados en sus derechos*, en el trabajo se expone: *“Se trata de un sector social que por sus características de salud física o mental o por estar privados de alguno/s de sus sentidos (vista, oído, voz) o de una movilidad autónoma, sufren discriminación en la sociedad”* (Eroles, 2005:58).

Familia, es propuesta considerando la existencia de una *pluralidad* de familias. Considera que no existe *“un único y mejor modo de ser familia”*. Propone que *la familia está llamada a ser un espacio de diálogo, participación, comprensión, respeto mutuo y ejercicio orientado de la libertad. Un ámbito de corresponsabilidad y coparticipación de los cónyuges, en todas las tareas comunes, como la educación de los hijos y el sostenimiento del hogar. Un lugar de encuentro entre generaciones, donde los conflictos se*

canalizan y fructifican en un fortalecimiento de la personalidad de los más jóvenes y toda la actividad familiar apunta al desarrollo humano” (Eroles, 2005:82).

Al mismo tiempo, este planteo en torno a la diversidad de modalidades de organizaciones familiares no explicita significado y valor que adquiere la familia para la reproducción de la sociedad capitalista que sienta sus bases en la propiedad privada. Es la familia la organización de la sociedad que reproduce por excelencia la lógica de la propiedad privada a través de la herencia.

Movimientos sociales, es planteado como *“la emergencia de un movimiento social constituye una respuesta sectorial a los desafíos, desequilibrios y desigualdades sociales en una coyuntura histórica y social determinada”*. Plantea que existen dos grandes tendencias en la forma de definir movimientos sociales, una vinculada a las *acciones colectivas fuertemente organizadas con fines explícitos, una base social definida y un adversario circunscripto* y la otra, que la definen como *sistema de prácticas sociales contradictorias que controvierten el orden establecido* (Eroles, 2005: 130).

Si se considera que la propuesta fue realizar un glosario de temas, el mismo se habría enriquecido si se hubiera complejizado el abordaje de los mismos explicitando algunas discusiones sustentadas en las diferentes perspectivas que se encuentran entre los/as profesionales en Trabajo Social.

De modo que, si se considera que las modalidades enunciativas son expresiones que incorporan el contenido del *contexto de uso* y las *conciencias discursivas de los hablantes* (Voloshinov, 2009), no pueden expresarse a través de una sola perspectiva o modalidad en el uso de las mismas. En este sentido, el Glosario debería expresar la heterogeneidad de sentidos que incorporaron las modalidades en la profesión.

Diferente es lo que se espera del diccionario. Estos compendios que poseen las lenguas, expresan definiciones abstractas de las palabras, es decir, no incorporan los sentidos otorgados según los *contextos de uso*, la ideología que transmiten las palabras en el desarrollo de la comunicación social (Voloshinov, 2009).

... un hablante de la lengua materna no se enfrenta a la palabra extraída del diccionario, sino a la palabra que forma parte de los enunciados más diversos pertenecientes al consorcio lingüístico A, al consorcio B, al consorcio C, con los cuales comparte la lengua, así como la palabra de los más heterogéneos enunciados propios. Partiendo de esta situación, hace falta una orientación particular y específica para llegar a la palabra idéntica a sí misma correlativa al sistema lexicológico de la lengua: la palabra de diccionario. Es por eso que un miembro de un colectivo lingüístico normalmente no percibe jamás el yugo de las normas lingüísticas que son inexorables para él (Voloshinov, 2009: 111-112).

En este sentido, el autor plantea que las transformaciones en la lengua, es decir, que se dé una *actualización normativa*, se tienen que generar momentos excepcionales, entre los cuales considera al discurso escrito.

Entre las producciones propias de la profesión, se halla el diccionario del Trabajo Social (1982) realizado por Ander Egg⁹. Entre las enunciaciones -en sus modalidades individuales o colectivas- que podrían hacer alusión a las personas destinatarias de las políticas públicas en las que se desempeña la profesión, se hallaron:

Cliente, en esta categoría el autor recurre, al igual que Eroles (2005), al contenido otorgado por la autora en el contexto en que se empezó a utilizar la categoría en Trabajo Social en Estados Unidos expresando,

“durante mucho tiempo se llamó ‘pobre’ a la persona con quien trabajaba el profesional del Servicio Social, pero luego Mary Richmond introdujo el término ‘cliente’ al que definió como la persona cuyo ‘carácter, condiciones físicas o circunstancias o la combinación de todas, lo había hecho incapaz de su total auto mantenimiento en su situación social’. La expresión se utiliza, además, según la misma autora ‘para distinguir a las personas del problema que ellas suscitan’ (Ander Egg, 1982: 57).

Familia, en este caso refiere a la composición grupal y vincular que une a los integrantes: *“en sentido estricto, grupo que tiene su fundamento en la pareja conyugal y su realización plena en la filiación derivada del mismo. En su aceptación amplia, conjunto de ascendientes, descendientes, colaterales y afines de un tronco común. Analógicamente se dice que constituye una familia un conjunto de individuos que tienen alguna condición común” (Ander Egg, 1982: 57).*

Individuo, es definido recurriendo a la etimología de la palabra: *“del latín individuus, ‘indivisible’. En psicología, el término para designar al ser humano singular, en cierto modo único, en el que se da la individualidad psicológica y física indisolublemente unida. En filosofía, individuo es lo que no puede ser dividido sin que pierda su carácter peculiar o su propia existencia” (Ander Egg, 1982: 136).*

⁹ Es válido que sea considerado que la primera Edición del Diccionario de Ander Egg fue publicado en 1974. El mismo fue consultado y no presenta diferencias en las categorías consultadas respecto del Diccionario Ampliado y cuya edición se realizó en 1982. También se hace necesario tener en cuenta que el autor realizó otras versiones del Diccionario. En este sentido, Alayón aporta cuales fueron hasta el año 1984 en que realizó el Manual Bibliográfico de Trabajo Social: *“Cuarta edición, El Cid editor, Buenos Aires, 1979; Séptima edición, Caja de Ahorros de Alicante y Murcia, Alicante, España, 1981, 392 pág.; Octava edición, El Ateneo, Barcelona, España, 1982, 392 pág.” (Alayón 1984:23-24)* A éstas publicaciones se suman posteriores a la recopilación realizada por Alayón.

Persona, es definida por Ander Egg como *“unidad del ser del hombre como sujeto, en relación a sí mismo, a los otros hombres y a la naturaleza”* (Ander Egg, 1982: 190).

Población, es planteada por el autor como: *“conjunto de personas que componen un pueblo o una nación, es decir, el conjunto de habitantes de un cierto territorio. También se denomina población, el lugar donde vive una colectividad humana, aplicándose a los pueblos y villas, aldeas y ciudades”* (Ander Egg, 1982: 195). De modo que, para realizar esta definición, da cuenta del contenido otorgado por la composición a la que refiere la categoría.

Proletariado, es definida como: *“clase social constituida por personas que no poseen bienes de producción y cuyos ingresos provienen exclusivamente del salario que perciben por la venta de su fuerza de trabajo a los capitalistas”* (Ander Egg, 1982: 206).

Proletario, según el autor es: *“el que alquila o vende su fuerza de trabajo como si fuese una mercancía cualquiera, para recibir en cambio un salario; al mismo tiempo que asegura la creación de plusvalía, base del sistema capitalista”* (Ander Egg, 1982: 206).

Pueblo, el autor plantea el uso amplio que se le da a la categoría, *“Se emplea con diversos alcances y acepciones: población pequeña, villa o lugar; conjunto de personas de un lugar, región o población pequeña, villa o lugar; conjunto de personas de un lugar, región o país; gente común o humilde de una población. En política de ordinario designa al conjunto de la clase obrera, a los campesinos, a los intelectuales progresistas y a todos aquéllos que luchan por la libertad nacional”* (Ander Egg, 1982: 210).

Solicitante, *“la persona que demanda o requiere los servicios profesionales”* (Ander Egg, 1982: 245). Así, define particularizando en que la solicitud requerida se particulariza en los servicios profesionales sin referenciar al Trabajo Social.

Como pudo apreciarse en las diferentes categorías seleccionadas del diccionario realizado por Ander Egg, el autor utiliza diferentes recursos para realizar las definiciones, etimologías, contenidos otorgados como así también, producciones teóricas –al igual que Eroles (2005), sin expresar la heterogeneidad de perspectivas-.

Por otro lado, uno de los caminos transitados por quiénes han intentado dilucidar significados sobre los/las destinatarios/as de las políticas públicas en el ejercicio profesional, han sido las clasificaciones y/o tipologías. Ejemplos de ello son los aportes de las autoras Beléb Navarro Llobregat (2014) y Esperanza Suarez Soto y Manuela Palomar Villena (1993) realizan desde España.

En sus trabajos las autoras realizan un agrupamiento de las personas destinatarias, con la finalidad de clasificar a los sujetos destinatarios de las políticas públicas. Esta tipología¹⁰—según sus términos—, es realizada en base a distintos criterios: *“a) El desarrollo evolutivo de la persona: Niños, adultos, ancianos. b) La naturaleza del problema: Enfermedad, pobreza, marginación, crisis. c) El sistema afectado y de intervención: Individuos, familia, grupos sociales, comunidades”* (Suarez Soto et all., 1993:107).

Esperanza Suarez Soto y Manuela Palomar Villena (1993) realizan una clasificación con la finalidad de explicitar quiénes son los/as destinatarios/as de la intervención profesional, utilizando como enunciación general: “cliente”. Las autoras consideran pertinente el ítem b) de la clasificación. En este, se plantea el análisis en torno a la naturaleza del problema y a partir de allí, proponen dos “tipos de clientes”: los “desfavorecidos” y los “en crisis”. Las reflexiones que plantean encuentran fundamentos en autores diversos entre los que se encuentran algunos exponentes de la reconceptualización del Trabajo Social en Latinoamérica como Natalio Kisnerman.

De este modo, puede apreciarse que los trabajos encontrados, analizan las modalidades descriptivamente, sin llegar a hacer explícitos los fundamentos y significados que poseen las diferentes categorías que enuncian a las personas destinatarias de las políticas públicas en los procesos de intervención.

Al buscar las significaciones en las definiciones del diccionario, no se consideran las valoraciones que le imprimen a las enunciaciones los contextos de uso (Voloshinov, 1992; Mallardi, 2012), generando acercamientos fenoménicos que no permiten develar las implicancias y modificaciones que se han generado en cada una de las categorías. A su vez, en los diccionarios disciplinares del Trabajo Social, los contenidos otorgados a cada categoría poseen proveniencias diferentes, etimológica, de diccionario, de la historia de la propia profesión, de los ámbitos de desempeño, recurriendo alternativamente a éstos aspectos según el autor que los realiza.

¹⁰Es válido considerar que Ricardo Hill en una ponencia presentada en enero de 1969 en Chile en el IV Seminario Regional Latinoamericano de Servicio Social, explicita que se entiende por las tipologías: *“son esquemas de clasificación que intentan ordenar, de acuerdo a las relaciones naturales, los fenómenos en las cuales la profesión está interesada. Clasificar, de acuerdo al diccionario, es identificar a un grupo de personas, cualidades, etc. que tienen características comunes. Según Lewin se pueden distinguir dos grandes métodos de clasificación: el Aristotélico y el Galileico; en el primero, las cosas están agrupadas juntas en base de características superficiales o externas, porque se parecen o porque se comportan en forma similar. En cambio, en la clasificación galileica, las distinciones están basadas sobre una forma de pensar esencialmente funcional: las condiciones bajo las cuales las cosas ocurren o las causas de su ocurrencia”* (pág. 34) en Revista Hoy en el Trabajo Social 21, editorial ECRO, julio de 1971.

Por otro lado, la clasificación realizada en torno o a la franja etárea, la naturaleza del problema o lo que denominan “sistema afectado”, tiene anclaje en la lógica propuesta por el “*modo capitalista de pensar*” (Iamamoto, 2001) contribuyendo a la fragmentación de la cuestión social tal como lo hace el Estado en sus respuestas; ocultando la situación real por la cual se generan los procesos de intervención profesional.

Se hace necesario conocer como se fue modificando contenido y significación así como cual es la prevalencia y uso de las categorías de modo de hacerlos explícitos.

2.2. Categorías transversales a los distintos ámbitos del ejercicio profesional

En la actualidad, en el cotidiano profesional (Guerra, 2007) las modalidades aparecen sin reflexiones que permitan trascender la inmediatez que le es propia. En este sentido, se hace necesario abordar cada categoría con la finalidad de explicitar su significado y contenido.

Las modalidades abordadas en el presente apartado se proponen como categorías transversales porque no refieren a un ámbito particular de respuesta a las refracciones de la cuestión social sino que aparecen indistintamente en diferentes segmentos de abordaje de la vida social.

En el presente trabajo se seleccionaron cuatro categorías por presentarse transversalmente en diferentes ámbitos del ejercicio profesional y los/as entrevistados/as manifestaron utilizar más habitualmente: Cliente¹¹, beneficiario, usuario y titular de derecho. Cliente, es seleccionado por su vinculación a caso, categoría que es utilizada en Trabajo Social.

A continuación, se irán tratando cada una de las categorías, con la finalidad de develar el contenido que le es propio, como así también, se realizará una aproximación a las significaciones que se les fueron otorgando en su trayectoria de uso en el Trabajo Social.

¹¹ Cliente, por su necesaria vinculación a caso, no por prevalencia de su uso.

Cliente

Esta categoría que atraviesa diferentes ámbitos de ejercicio profesional, es una de las cuales, según lo hallado, comienza a utilizarse a través de la producción teórica de Mary Richmond.

Tal como se citó en el apartado anterior, Mary Richmond en sus escritos hace referencia a caso para distinguirlo de cliente. En este sentido, su contenido se tendrá que develar a través de las concepciones que explicita en sus producciones teóricas.

Cliente es la categoría que utiliza Mary Richmond¹² considerando que,

... las personas con las que los trabajadores sociales trabajan se denominan de forma muy variada: solicitantes, internos, casos, menores, familias, personas en libertad condicional, pacientes (...) son sólo algunas de las diferentes denominaciones (...) su historia evoluciona de abajo hacia arriba: primero es 'un demandante, un dependiente'; luego es 'alguien que es asesorado'; y después 'alguien que utiliza cualquier tipo de servicio profesional'. Cuanto más especializado es el servicio, más apropiada es la palabra que además, presenta la ventaja de poseer implicaciones democráticas. Cuando un abogado público de California defiende a sus acusados demasiado pobres para abonar sus servicios, los considera a pesar de ello, clientes (Richmond, 2008:19).

El planteo que realiza respecto de la modificación de las enunciaciones, de solicitante a cliente con los cambios propios del devenir histórico, nos dan la pauta para reflexionar en torno a la convivencia actual de las modalidades. Como así también, considerar la complejización de la modalidad de responder a las manifestaciones de la cuestión social, como producto del contexto en el cual se desarrollan las relaciones sociales.

Cliente entonces puede ser considerada una categoría, que como tal, ha incorporado significaciones propias de los *contextos de uso* y el generado en su génesis (Voloshinov, 2009). Esta última proviene de las producciones que realiza Mary Richmond entre finales del siglo XIX y principios del siglo XX, cuando comienza a trabajar en la Charity Organisation Society (en adelante: COS) de Estados Unidos.

La COS es la institución en la que se desarrolló el proceso de profesionalización del Trabajo Social en dos de los primeros países en la que ésta se llevó adelante:

¹² Hasta lo relevado en el presente trabajo no se tiene certeza de los antecedentes de utilización de la modalidad en Trabajo Social. Maidagan de Ugarte (1979) afirma que: "*Es Mary Richmond quien por primera vez denominó 'cliente' al asistido y quien busca sistemáticamente la individualizar para establecer el diagnostico social que permita ejercer la ayuda más adecuada*" (Maidagan, 1979:119).

Inglaterra¹³ y Estados Unidos. Constituyéndose como espacio de inserción laboral de Mary Richmond en algunas de las dependencias ubicadas en Estados Unidos.

Esta institución de beneficencia se origina en Inglaterra a través de la alianza entre la burguesía inglesa con la Iglesia y el Estado con la finalidad de racionalizar la asistencia en el momento en el cual, el desarrollo del capitalismo monopolista dejaba a la vista los estragos de su avance (Martinelli, 1997). La COS se gesta para llevar a adelante *“la estrategia política a través de la cual la burguesía procuraba desarrollar su hegemonía de clase”* (Martinelli, 1997:118), configurándose distintivamente en Inglaterra y Estados Unidos. Ésta diferenciación radica principalmente en posicionamientos ético políticos, con planteos respecto de la necesidad de dar asistencia individual de *“naturaleza reformadora y otros que ponen como finalidad de la asistencia social en armonizar las relaciones industriales y para la administración de conflictos sociales”* (Martinelli, 1997: 126).

La primera filial en Estados Unidos se abre en el año 1882 (Martinelli, 1997). En 1888, Mary Richmond se postula para ingresar a trabajar en la Sociedad de Organización de la Caridad de la ciudad de Baltimore. El anuncio solicitaba:

... La Charity Organisation Society busca los servicios de una mujer instruida o de un caballero de buena posición social, que conozca bien la ciudad, para ordenar las suscripciones, reclutar a nuevos miembros y dar a conocer los métodos y los fines de la asociación a todas las clases sociales de la comunidad. El salario mínimo será de 50\$ al mes, pudiendo aumentar, dependiendo del trabajo realizado. La respuesta del candidato debe ser manuscrita, indicando la edad, el lugar de residencia y las actividades desempeñadas anteriormente, y debe contener referencias anteriores satisfactorias, así como sus capacidades y su carácter (Bouquet, 2011:15).

Puede apreciarse en el anuncio del periódico no sólo el perfil de quien pretendiera postularse, con rasgos propios de la burguesía, sino también, al hacer referencia a las aptitudes de quien se presentara, la de un/a administrador/a de la asistencia, tendiente a la optimización de recursos pero con un tinte conciliador entre clases al pretender que comunique lo realizado. En el año 1889 comienza a trabajar en la filial de Baltimore, Estados Unidos.

La producción teórica de Mary Richmond se desarrolla en un momento de auge de la profesionalización en las ciencias sociales¹⁴, teniendo como sustento la necesidad

¹³ Según Maidagan de Ugarte (1979) *“En la Organización de la Caridad de Londres se encuentra la inspiración de Juan Luis Vives, de San Vicente de Paul, de Federico Ozaman y de Thomas Chalmers como puede observarse en los ocho puntos básicos que establecieron para el ejercicio de la asistencia”* (Maidagan, 1979:106).

de contribuir a la reproducción de la organización social vigente¹⁴. Estas ideas pueden percibirse en sus aportes, en su consideración de la necesidad de un método para la intervención, la individualización de las manifestaciones de la cuestión social, etc.

Considera que el Trabajo Social *“no posee un punto de vista concreto sino un punto de vista humano global y esto es justamente lo que tienen que asumir los médicos, quiénes, dada su formación, tienden a formarse un punto de vista más limitado”* (Richmond, 2005:16).

En este sentido, Richmond (2005) plantea cuatro elementos que el trabajador social debe tener en cuenta del destinatario/cliente: el estado físico, su personalidad, las condiciones físicas de su trayectoria y actuales y las influencias mentales y espirituales que ha recibido durante su educación y las que ahora recibe.

Al definir el método plantea que el Servicio Social de Casos Individuales interviene en el desarrollo de la personalidad (Richmond, 1962). En este sentido, plantea aquellas intervenciones que no se incluyen en el tratamiento prolongado de la personalidad, dice:

Excluyo del mismo modo todas las formas de asistencia individual temporaria: por ejemplo la ayuda que permite a una familia atravesar un período penoso, la orientación a personas que sienten la necesidad de dirigirse a una institución social o de recurrir a los servicios de un abogado, de un médico, etc., los consejos dados en una situación difícil, y así sucesivamente. Estos diversos servicios tienen, evidentemente un alcance social, pero no se puede medir su valor permanente sin seguir sucesivamente a los beneficiarios y sin poseer informaciones más detalladas, sobre los mismos, como las que generalmente tienen los asistentes sociales que se ocupan de una tarea de este tipo (Richmond, 1962: 61).

El trabajador social de caso social individual tiene como primera tarea la búsqueda de la evidencia social que es obtenida por el profesional a través del contacto con actores intervinientes: *“(1) con su cliente, (2) con la familia de su cliente, (3) con fuentes ajenas al grupo familiar (4) comparación”* (Richmond, 2005: 19).

Según la autora, la evidencia social *“permite identificar la naturaleza de las dificultades sociales que atraviesa un cliente dado y los medios para su solución”*

¹⁴Sobre los fundamentos que dieron sustento a su producción teórica hay diferencias entre los autores Maidagan de Ugarte (1979) plantea que la influencia que recibe es de la psicología y que es posterior su acercamiento a la sociología mientras que Kisnerman (1962), Miranda Aranda (2000) y Travi (2006), consideran que fueron sus estudios sobre William James, John Dewey, Herbert Spencer y George Mead inicialmente y luego tomo contacto con la obra de Freud y los antropólogos culturales.

¹⁵ Para acceder a un mayor desarrollo de la discusión en torno al conservadurismo en el origen de las ciencias sociales se puede recurrir a: Nisbet R. (1969) *La formación del pensamiento sociológico*, Amorrortu, Bs. As., tomo 1, primera parte, caps. 1 y 2.

(Richmond, 2008:25). Desde el método de caso social individual, la búsqueda de causas para el desarrollo de las intervenciones, se realiza analizando e indagando a la persona y su entorno.

Mary Richmond en sus producciones, expuso sus análisis y pareceres en torno a las intervenciones, los destinatarios de las mismas como así también, acerca de la intervención. Considera que *“el servicio social de casos individuales es el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio social”* (Richmond, 1962: 67).

En los planteos del método de caso social individual se ven reflejados también en la metodología propuesta que coloca su finalidad a priori y por esto, propone una serie de pasos aplicables en las diferentes situaciones. La autora plantea que

... los métodos y objetivos del trabajo social de casos eran o debían ser los mismos en cualquier situación, independientemente de que se aplicaran para un parálítico sin hogar, a un niño abandonado de padres alcohólicos o a una viuda con niños de temprana edad. Por supuesto, en función de la discapacidad social sometida a tratamiento, algunos procedimientos eran propios de un grupo de casos y otros de otro grupo. Sin embargo, los elementos que debían ser subrayados en relación con el trabajo de casos eran aquéllos comunes a todas las situaciones. (Richmond, 2008: XIX)

Mary Richmond propone en su método de caso social individual, el tratamiento prolongado de la personalidad. En el desarrollo del mismo se plantea diferentes actividades que se estructuran en torno a los pasos del método: estudio-diagnóstico-tratamiento a) Comprensión de la individualidad y de las características personales; b) comprensión de los recursos, de los peligros y de las influencias del medio social; c) acción directa de la mentalidad de la asistente social sobre la de su cliente; d) acción indirecta ejercida por el medio social (Richmond, 1962).

Un atento examen de los términos de estas listas me ha dado la impresión que cada una de estas intervenciones hubiera podido formarse en la mente de una persona no especializada y ser puesta en práctica por ella. Pero la habilidad profesional se reveló en la combinación de diversas acciones enumeradas, combinación que ninguna persona desprovista de formación especializada hubiese podido realizar, por más inteligente que se la suponga. (...) trabajan sobre materiales que son la cadena y la trama de la vida cotidiana. Uno es un artífice de la palabra, el otro lo es de las relaciones sociales (Richmond, 1962:69)

En las situaciones que analiza, los llamados casos, puede notarse que las intervenciones tienen como finalidad la homogeneización necesaria para la reproducción de esta sociedad, buscando “readaptar” al sujeto, centrando en éste la responsabilidad completa en las modificaciones necesarias para que cambie la

situación. Realiza una grave omisión, la incorporación de lo que ella llama el entorno en el contexto social, económico, político, cultural, etc. De modo que, fortalece la individualización de las causas de los problemas sociales.

La autora propone en el método de caso social individual, el estudio del contexto en que desarrolló y desarrolla su vida el destinatario de la intervención, de un modo descriptivo, no como una determinación para la trayectoria de vida, ni como parte de las dimensiones en las cuales se tienen en cuenta en el proceso de intervención.

Desde esta perspectiva, es el/la destinatario/a, cliente para la autora, quien debe modificar los rasgos de su personalidad que aparentemente lo hacen estar en la situación problemática. Richmond propone para su abordaje el tratamiento prolongado de la personalidad. El mismo consiste en el desarrollo de *“cuestiones relativas a la restauración de la independencia económica individual, a la salud y a la higiene personal, así como los problemas complejos de higiene mental, todos terrenos que tienen una relación directa con la personalidad”* (Richmond; 1982:66).

Debido a que considera que es el sujeto quien debe modificar aquéllas cuestiones de su personalidad que, según su perspectiva, no le permiten *“hacer las cosas bien”* (Richmond; 2005:26).

Al colocar en el individuo el eje de la génesis de la situación, todas las acciones se direccionarán a modificar aspectos en el cliente, moralizando su accionar, deshistorizando e individualizando al ocultar las relaciones sociales que lo generan.

En el tratamiento prolongado de la personalidad Richmond plantea la distinción entre individualidad y personalidad, coloca en la primera aquello heredado e inmutable y en la segunda lo incorporado a través de la vivencia. Plantea,

Si aceptamos la noción de individualidad que limita a ésta ‘al carácter único de un ser viviente, al hecho que él es diferente de las otras criaturas de su especie y del resto de la naturaleza’, debemos reconocer que ‘personalidad’ es un término mucho más comprensivo, ya que representa no solamente todo aquello que es innato, todo lo que es individual, sino todo lo que el hombre adquiere por su educación, por su experiencia y por sus relaciones con sus semejantes. Nuestra herencia física, las cualidades innatas e inalterables que nos han sido transmitidas, son individuales: pero toda esta parte de nuestra herencia social y de nuestro medio, que hemos sido capaces de agregar, día a día, a nuestra individualidad y de la cual hemos hecho una parte de nosotros mismos, es personal; y este todo es nuestra personalidad (Richmond, 1982: 63).

Casi poéticamente, la autora continúa caracterizando su concepción sobre la personalidad humana y las distinciones existentes con la individualidad.

Las diferencias caracterizan la personalidad entre los hombres así como caracterizan las tonalidades de los diversos instrumentos de la orquesta. No existen dos personalidades similares. Pero las diferencias que los separan son comparables a las que distinguen los instrumentos; son las diferencias afinadas en un tono determinado y que tiene entre ellas relaciones definidas. Mientras que la individualidad de un hombre permanece inmutable, su personalidad, que comprende sus cualidades innatas y sus cualidades adquiridas a la vez, cambia constantemente. Si no llega a desarrollarse y crecer día a día por el empleo completo de sus funciones, se contrae y hasta se atrofia (Richmond, 1982: 63-64).

Como se planteó, esta consideración de la personalidad, fragmenta al sujeto, deshistorizando sus vivencias, colocando sólo una parte de él como construido en su historia y de este modo, aquello que llama individualidad lo plantea como inmutable, entonces podemos preguntarnos como puede ser que el sujeto pueda y en qué instancia lo hace, desde la lógica de Richmond “re-insertarse en la sociedad” cuando su esencia individual es inmutable e innata.

Esta perspectiva al naturalizar la historia esconde la esencia procesual y de movimiento en la que son partícipes los hombres. Como se ha planteado, el mundo de los hombres se distingue del mundo natural, *“el ser social constituye un complejo totalmente distinto del mundo natural, por tener una base en una acción conscientemente orientada para la modificación de una determinada realidad”* (Macedo; 2012:19).

Esta concepción se ve reflejada en las finalidades que se generan, constituyéndose en diferentes. Una concepción del hombre deshistorizada coloca sus problemas en él y las desvincula de las relaciones sociales en las que se inserta, al hacerlo, su finalidad está puesta en que la persona destinataria modifique aquéllas “conductas” que no son apropiadas ni contribuyen a la reproducción de la sociabilidad capitalista. Desde otra perspectiva, el sujeto se constituye como tal, en un momento determinado de la historia de la humanidad, en un lugar del mundo particular, a partir de las que se va constituyendo como hombre y tomando decisiones en determinadas condiciones. Y es en ese proceso que va constituyendo la personalidad del sujeto, es decir que *“sería engendrada por la actividad humana en la relación de los hombres entre sí”* (Macedo; 2012:12). Esta concepción de la personalidad excede el campo de la psicología al colocar como eje de su constitución a la procesualidad de la vida humana.

En este sentido, siguiendo a Lukács,

... si es falso pensar que haya una sustancia de la individualidad humana fuera del espacio y del tiempo, que las circunstancias de la vida pueden modificar

apenas superficialmente, igualmente errado es concebir al individuo como un simple producto de su ambiente (Lukács, 1981: 261 apud. Macedo; 2012:48).

Desde esta perspectiva, no se debe olvidar que sustancia adquiere significado dinámico e histórico. Lukács conecta la continuación de la sustancia de la individualidad a la alternativa expresada en las decisiones elegidas del individuo concreto ante una situación efectivamente concreta. Proceso en el cual se configura su propia historia personal.

La personalidad debe ser analizada sin escindirla del sujeto y la historia humana, en este sentido, la personalidad *“resulta de la elevación de las capacidades humanas como consecuencia indirecta del desenvolvimiento del proceso de trabajo, así como de muchas mediaciones, tiene siempre al trabajo como su base ontológica fundamental”* (Macedo; 2012:16).

Lukács plantea que esta forma de concebir la personalidad humana, tiende a

... deformar el problema ontológico aquí presente, de un lado fetichizando la sustancia humana en una entidad abstractamente fija, mecánicamente separada del mundo y de su actividad (como acontece de varias maneras en el existencialismo), o de otro lado, transformándose en un objeto casi sin resistencia a cualquier manipulación (que es el resultado último del neopositivismo) (1981: 261 apud. Macedo, 2012: 261).

En Richmond, la personalidad adquiere un cariz individual cuyo mayor horizonte, a los fines explicativos, se constituye en evidencia social debido a que la intervención gira en torno del sujeto y su entorno.

Al considerar al sujeto destinatario de la intervención, Mary Richmond realiza la distinción entre él y su situación proponiendo que la persona es cliente y los problemas por los cuales se genera la intervención es el caso.

Tal como plantea Martinelli, la Sociedad de Organización de la Caridad, daba fundamentos al desarrollo de sus actividades considerando que *“sólo cohibiendo las prácticas de la clase trabajadora, impidiendo sus manifestaciones colectivas y manteniendo un control sobre la ‘cuestión social’ es que se podría asegurar el funcionamiento social adecuado”* (Martinelli, 1997: 117).

En este sentido, la autora avanza en plantear tres funciones que subyacen a la asistencia desarrollada desde dicha institución:

La función económica de la asistencia generada para garantizar la expansión del capital; la función ideológica utilizada para impedir el avance de la organización del movimiento obrero, traducándose en prácticas tendientes a la modificación de las

actividades de los trabajadores; la función del control para ajustar a los patrones de vida propios de la sociabilidad burguesa por la amenaza que provocaba además del crecimiento organizativo de la clase obrera, el crecimiento exponencial de la pobreza (Martinelli, 1997).

Así, en un contexto histórico estadounidense en el cual, el avance de la industrialización, el flujo inmigratorio, marcado por el crecimiento de las contradicciones sociales, se desarrollaban las prácticas de asistencia como modalidad burguesa de responder a las necesidades de la clase trabajadora.

Esta categoría, adquiere la impronta propia del ideario liberal que coloca en el ámbito de lo privado las problemáticas que son generadas como consecuencia de las relaciones sociales de producción.

... en las condiciones de la edad del monopolio, el carácter público del enfrentamiento de las refracciones de la 'cuestión social' incorpora el substrato individualista de la tradición liberal, reubicándolo como elemento subsidiario en el trato de las secuelas de la vida social burguesa (Netto, 2002:25).

Es posible considerar que la actual utilización de caso, cuando refiere a la problemática, retoma el contenido del ideario liberal que coloca como causalidad al sujeto y su entorno.

Entre los/as entrevistados¹⁶ se encontraron quienes testimonian que utilizan caso para referirse al problema por el cual se está interviniendo. En este sentido, la utilización de caso que se realiza en la actualidad en el ejercicio profesional, uno de los sentidos que se le otorga va en el mismo sentido que propuso Richmond, el de referir al problema y no a la persona individual o al grupo destinatario.

De este modo, caso refiere a las situaciones por las cuales desde el Trabajo Social se desarrollan intervenciones, y se hace alusión en ese sentido porque las acciones realizadas desde la perspectiva propuesta por Richmond son unidireccionales, desde el profesional que "posee el saber legítimo" hacia el cliente que es "quien tiene/es el problema".

De modo que, se puede considerar que, cuando en el ejercicio profesional se hace uso de "caso" como la situación o el problema, se está incorporando el sentido propuesto por Mary Richmond, quien coloca la causalidad en el sujeto y su entorno.

¹⁶ De los/as entrevistados/as manifestaron usar caso principalmente trabajadores/as sociales que se desempeñan en el sistema penitenciario, el Tribunal superior de justicia, desarrollo social y salud.

Continuando con la finalidad de explicitar los significados otorgados a cliente y caso, los planteos de las españolas Esperanza Suarez Soto y Manuela Palomar Villena (1993) acercan las discusiones que se daban en España en la década del '90 sobre la categoría cliente. Según las autoras, cliente no tiene un *significado preciso, un criterio unánime en el ámbito profesional y académico*.

En este sentido, suman a la discusión en torno al contenido y, ejemplifican como el contexto de uso incorpora sentidos a las categorías. Por un lado al plantean que puede referir a un individuo o grupo,

La noción de cliente en Trabajo Social se halla implícita en la propia naturaleza y filosofía de su intervención. Una aproximación actual a la definición del término cliente se refiere a la persona a la cual ayuda el Trabajador Social; la otra parte en el proceso de la relación profesional. El cliente puede referirse también a una situación multipersonal; se definiría, pues, como un sistema que precisa de ayuda, ya sea una familia, un grupo pequeño, una institución, una comunidad o vecindario. Cada uno de estos sistemas (subsistemas) está formado por individuos que son, en última instancia los receptores de la ayuda (Suarez Soto y Palomar Villena, 1993: 103).

Por otro lado, plantean diferentes modalidades que enuncian también al cliente,

... análisis de las formas de expresión habituales pone de manifiesto que en ellas la referencia al cliente se hace, en algunos casos, teniendo sólo presente su condición de persona, mientras que en otros se le considera como usuario, asistido, entrevistado o paciente-síntoma identificado, o bien como «la otra parte de la relación», el que acude a la institución o al profesional y se pone en contacto con ellos (Suarez Soto y Palomar Villena, 1993: 106).

En el recorrido realizado acerca de la categoría cliente, se pudo explicitar el contenido y sentido que la categoría incorporó en el origen de su utilización en Trabajo Social. Luego se expresaron algunas discusiones que se fueron dando acerca de la categoría que fueron incorporando otros sentidos a la utilización de cliente.

Al indagar sobre su utilización en el país en el período de surgimiento de la profesión, no se halló cliente en las fuentes consultadas. De modo que según lo revisado en las producciones locales hasta los años '40¹⁷, no hay registros en los cuales se enuncie a las personas destinatarias en los procesos de intervención profesional como cliente, encontrándose caso en algunos registros.

Ante esto surge preguntarse en torno a la proveniencia de las influencias recibidas en los orígenes de la profesión en Argentina. En este marco surgen

¹⁷ Se consultaron revistas del Museo Social Argentino cuya publicación se dio *entre abril de 1937 y junio de 1944* (Pelosi, 2000 apud. Riveiro, 2011) y los trabajos presentados en la Primera Conferencia Nacional de Asistencia Social publicados en 1934.

interrogantes como: ¿Cuando llegan a Argentina las producciones de Mary Richmond? ¿Es la producción estadounidense –de la vertiente anglicana- la que influye en el origen de la profesión en Argentina o son las ideas provenientes de Europa –católicas-? En la respuesta a estos interrogantes quizás haya un acercamiento a develar la escasa utilización de cliente, así como constatar los fundamentos originarios con los cuales se utilizó caso¹⁸ en el país.

En este sentido, las fuentes documentales consultadas, develan la utilización caso principalmente en producciones sobre el ejercicio profesional en el ámbito de la niñez, en sus diferentes espacios, hogares, detenciones, entre otros. Dicha modalidad refiere a la problemáticas, distinguiéndose de la persona que atraviesa la situación que es enunciada como *asistido/a*¹⁹.

Entre los trabajos presentados en la Primera Conferencia Nacional de Asistencia Social, aparece enunciado caso, por ejemplo, por la asistente social Carmen P. de Nelson junto a Angela S. de Cremata en su trabajo sobre el ámbito de niñez:

...es necesaria una técnica que reúna y valore conscientemente cada síntoma que se presente en las menores a quienes encausar por el camino de la readaptación (...) ...es menester la formación de un fichero con su diagnóstico del que surgiera claro e imperativo, el tratamiento a seguir en cada **caso** (de Nelson, de Cremata; 1934: 66).

Con ésta palabras solo se realiza un acercamiento a la implicancia que posee caso pero el panorama se aclara cuando, a continuación, las profesionales plantean que el *Servicio Social es una ciencia "que tiene su método que coordina los fines indispensables con conocimientos simultáneos de Economía, Higiene, Fisiología, Pedagogía y Psicología"* (Ibídem).

En el mismo sentido, al indagar lo que acontece en la actualidad, entre los testimonios cliente apareció como una categoría de escasa utilización en el ejercicio profesional²⁰.

¹⁸ El director de la revista del Museo Social Argentino, el Dr. Alberto Zwanck, se manifestó como discípulo de René Sand quien propició la apertura de escuela de Servicio Social en Europa y la escuela de Servicio Social de Chile, fundada en 1925. "*La referencia a destacadas figuras del Servicio Social a nivel mundial se hace explícita en el primer número de la revista en el artículo de Zwanck, quien se define discípulo de René Sand por haber sido su aporte fundamental en el medio universitario local para transformar las directivas de la enseñanza de la Higiene e impulsar a un grupo de médicos a la acción social*" (Riveiro, 2011:106-107).

¹⁹ Es una modalidad que aparece asiduamente en los artículos de las revistas del Museo Social Argentino y en las Conferencias sobre Asistencia Social.

²⁰ De los entrevistados/as de diferentes ámbitos de inserción socio ocupacional, solo manifestaron utilizar cliente -entre colegas- para referir al/la destinatario/a en el ámbito de justicia.

Sin embargo, manifestaron hacer uso de caso, asignándoles significados heterogéneos. Por un lado, se encuentran quienes consideran que refiere indistintamente al sujeto o a la problemática. Por otro lado, algunos entrevistados asignan a caso el contenido que refiere a la problemática y no a las personas que la padecen. Estos últimos coinciden con la conceptualización de caso que realiza Mary Richmond.²¹

Cliente y caso, poseen el contenido originario a la vez que incorpora los significados que le propician los *contextos de uso* y las *conciencias discursivas de los hablantes* (Voloshinov, 2009). De este modo, en la actualidad, como se planteó en el apartado anterior, en España se desarrollan discusiones en torno a los destinatarios de la intervención, refiriendo a ellos genéricamente como clientes, reconociendo que no hay un contenido unificado que se le otorga al ser utilizada dicha modalidad.

Beneficiario

Beneficiario es una categoría transversal a los diferentes ámbitos de inserción socio ocupacional de los/as trabajadores/as sociales cuya proveniencia de utilización en Trabajo Social deviene de las políticas sociales.

En la utilización de esta modalidad emerge una heterogeneidad de sentidos otorgados. De este modo, al consultar a los/as trabajadores/as sociales que manifestaron utilizar la categoría²² para hacer referencia a personas que tienen acceso a alguna prestación, al mismo tiempo que es una modalidad que aparece en los documentos de las políticas públicas de diferentes ámbitos de inserción socio ocupacional del Trabajo Social.

Se recurre entonces al contenido otorgado en la génesis de la palabra. De este modo, al remitir al contenido etimológico de *“beneficiario se debe considerar que proviene de beneficio: beneficium íd., compuesto de bene: “bien” y fecere “hacer”. Beneficiar. Beneficiado. Beneficiario. Beneficioso. Beneficencia 2° cuarto de siglo XV (lat. beneficius), se formaron en latín con los mismos elementos que beneficio”* (Corominas, 1961; 90).

²¹ En Argentina queda pendiente profundizar cual fue origen de utilización de caso y cuáles fueron las influencias teóricas recibidas.

²² Principalmente trabajadores/as sociales que desarrollan sus actividades en salud, desarrollo social y niñez y adolescencia.

Desde el sentido originario de la categoría, beneficiario es quién se beneficia al recibir algún tipo de prestación. Si se consideran los criterios de acceso que se establecen en el contexto de política neoliberal, para la operativización de las políticas sociales, los mismos tienden a focalizar los recursos y los sujetos tienen que demostrar que se encuadran en los requisitos que se establecen. Situación que parece poseer cierta reminiscencia de las prácticas benéficas y caritativas.

El panorama se complejiza al considerar los sentidos que los/as profesionales le otorgan ya que algunas fuentes orales²³ plantean que entienden por beneficiario a un sujeto de derecho.

Por otro lado, quienes se centran en los criterios delineados en las políticas públicas, que direcciona la selección de quienes pueden acceder a las prestaciones entre las personas postulantes, consideran que el lugar en el cual son colocadas las personas beneficiarias es de pasividad.

Beneficiario es la modalidad que se utiliza para hacer referencia a los/as destinatarios/as de las prestaciones de las políticas sociales. Es una categoría que aparece en los documentos de planes, programas y proyectos para dar cuenta de aquella persona que, respondiendo a criterios que se establecen para el acceso, recibe algún tipo de asistencia para su reproducción social.

La asistencia que delinean las políticas sociales se implementa mediante la asignación de prestaciones a quienes se encuentran dentro de los requisitos preestablecidos. Siguiendo los planteos de Oliva,

... las prestaciones son recursos predefinidos destinados a la cobertura de determinadas necesidades, que son otorgados a los usuarios que cumplen ciertos requisitos preestablecidos. Estos recursos son la forma en la que se materializan ciertas políticas (Oliva, 2007: 46).

La finalidad de las prestaciones es la de responder a alguna necesidad particular, es decir, desde el ámbito estatal las respuestas son fragmentadas en esferas de la vida cotidiana de los sujetos a la vez que las respuestas a éstas, no consideran las particularidades constituyéndose en respuestas genéricas que no satisfacen genuinamente la necesidad para la cual se supone fue delineada. Oliva plantea que,

... las prestaciones de las instituciones estatales se crean para dar respuestas homogéneas a la heterogeneidad de la vida cotidiana. Los bienes y servicios que se ofrecen se preestablecen en forma abstracta contraponiéndose a la heterogeneidad de los usuarios concretos (Oliva, 2007:177).

²³ Principalmente profesionales que se desempeñan en el Ministerio de Desarrollo Social.

La homogeneización desde la que se aborda se traduce en criterios de selección preestablecidos por los lineamientos de la política social. Según sea el ámbito, desarrollo social, salud, etc., los criterios giran en torno a edad, género, cantidad de integrantes (ej. “familia numerosa”), organización familiar (ej. “jefe” o “jefa” de familia), ingresos, condición de ocupación, entre otros.

En la trayectoria de implementación de las políticas sociales, estos criterios se han ido filtrando entre los sujetos destinatarios y en ocasiones, se los escucha hacer referencia a alguno de ellos al aludir que recibe alguna prestación o plantear necesidad de asistencia. Esta situación evidencia que las personas van incorporando y naturalizando esos requisitos que actúan como filtros de acceso a la asistencia y, de algún modo que las mismas no son universales, y que hay que demostrar “merecimiento” para acceder.

Se hace referencia a la existencia de una conciencia naturalizada ya que, en general no hay cuestionamiento sino sumisión ante los requisitos excluyentes para el acceso a las prestaciones previstas en las políticas sociales. Una sumisión que no es un posicionamiento elegido libremente sino que, es una construcción devenida de las vivencias y las trayectorias de vida que son determinadas por el lugar de la sociedad en que se ubica el/la destinatario/a de las políticas sociales en la sociedad. En este sentido, Yazbek plantea que,

... el proceso de estructuración simbólica de lo real de las clases subalternizadas ocurre bajo el signo de la pobreza, de la dominación y, muchas veces, de la ignorancia y de la alienación. La alienación de los subalternos aparece como la resultante del control de la subordinación del hombre a la trama de las relaciones constitutivas del orden capitalista y se expresa en el no reconocimiento de los individuos en un mundo que ellos mismos crean. Siendo así, la alienación reduce el individuo a un objeto que confiere a otros decisiones sobre su propia vida (Yazbek, 1996: 80).

Los requisitos de acceso a las prestaciones, funcionan como parte de la demostración de necesidad que la persona tiene que realizar, encontrando correlato con los tiempos de las damas de la beneficencia y las actividades de caridad propiciadas por la iglesia, en las cuales las personas debían dar cuenta de su pobreza y del merecimiento para obtener un recurso o servicio.

Quien recibe es beneficiario y desde esa perspectiva, se favorece a través de la recepción de algo. Esta denominación oculta que el lugar que ocupa la persona en la

sociedad no es una elección, deja de lado las condiciones materiales en las que reproduce su vida y sus implicancias cotidianas e históricas.

Al no considerar las relaciones sociales y el contexto histórico, se pone acento en el “beneficio” que le es otorgado al/la destinatario/a y lo responsabiliza de la situación por la cual atraviesa y de la posibilidad de que logre salir de ella. Esta situación genera una culpabilización de la persona, debido que en el espacio en el que se supone el sujeto recibirá asistencia, es decir, “algo” de aquello que necesita para la reproducción de su vida, es puesto en un lugar de dependencia mayor.

Esta es la perspectiva desde la que se delinean las acciones en torno al “beneficio”, *deseconomiza* (Netto, 2002) la situación al ocultar la real causalidad, se esconde que es producto de las relaciones sociales y no algo del individuo, abriendo camino a la individualización y moralización.

En este entramado de concepciones acerca de la persona destinataria es que se configuran espacios en la relación que se establece entre “quien da” y “quien recibe” que incorporan significantes de diferentes proveniencias.

En este sentido, puede encontrarse que beneficiario tiene en común con la beneficencia y la caridad. Beneficiario incorpora los fundamentos ideológicos propios de las actividades benéficas y caritativas, sus prácticas de selección de la persona destinataria de la prestación, la necesidad de demostración de merecimiento, etc. En ambas se individualiza la causalidad que genera la situación y ante esto, el sujeto debe mostrar merecimiento al tener que responder a los requisitos preestablecidos.

Las prácticas de beneficencia y caridad como posibles antecedentes del significado

Si se considera que hay posibles vinculaciones entre beneficiario tal como es concebido en los documentos de las políticas sociales y ciertas concepciones respecto de los destinatarios que se dieron en las actividades desarrolladas desde las diferentes instituciones con fines filántropos o caritativos²⁴, se hace necesario conocer cuáles fueron los fundamentos, lineamientos como así también, actividades que se desarrollaban con la finalidad de develar las conexiones con las concepciones que encontramos en el presente.

²⁴ Es el Dr. Emilio Coni (1918) quien desarrolla exhaustivamente las diferentes instituciones de asistencia en la ciudad de Buenos Aires de principio de siglo XX en su libro “*Higiene social. Asistencia y previsión social. Buenos Aires caritativo y previsor*”.

Para considerar su significación, se recurre al contexto e ideario propio de las actividades caritativas y filantrópicas, de modo que considerar la posibilidad de realizar vinculaciones con la situación histórica en la que se comienza a dar uso en las políticas públicas al término beneficiario, y más precisamente su implicancia en el Trabajo Social.

Según Grassi (1989), en Argentina hasta 1822 las actividades de caridad estaban en manos de la Iglesia. La autora expresa que desde el año 1600 quienes desarrollaban actividades de *atención a los pobres* era la Hermandad de la Santa Caridad.

En 1823, durante la presidencia de Bernardino Rivadavia, se institucionalizan las actividades filantrópicas y caritativas con la inauguración de la Sociedad de Beneficencia²⁵. Quienes estuvieron a cargo fueron las “damas de la beneficencia”, mujeres pertenecientes a la oligarquía que se encargaron de la organización y realización de las actividades de la entidad.

El desarrollo de las actividades se realizaba a través de diferentes instituciones algunas fundadas previamente a la Sociedad de Beneficencia –como es el caso de la Casa de Expósitos creada en 1779- y otras a lo largo de su existencia²⁶ – Colegio de Huérfanas en 1755, Hospital de Niños en 1875, el Asilo de Alienados en 1908-

El día de la reapertura, el 21 de Abril de 1852, diferentes funcionarios formularon sus discursos centrándose en las funciones que cumple la institución a través de las acciones desarrolladas por las mujeres. El gobernador provisorio, Vicente López decía:

Señoras: La Sociedad de Beneficencia, esta corporación de damas argentinas, llamada a ayudar al Gobierno de la Provincia en trabajos importantes, benéficos a la niñez de su sexo, y a la orfandad desvalida, empieza desde este día el ejercicio de sus preciosas funciones (...) El amor maternal desarrollado en mayor escala por el amor a la Patria, y extendido de cada una de nuestras familias a las demás familias compatriotas, va a ser el poderoso agente con que el Gobierno cuenta para realizar los altos fines de esta institución (...) Haced todo cuanto el amor maternal con el amor a la Patria os inspiren: el Gobierno hará por su parte cuanto pueda para facilitaros los medios: y os aseguro, la Divina Providencia y el tiempo darán a luz la consecuencia de vuestros santos trabajos- la elevación moral, inteligente y social de la mujer argentina, y con ella la de los ciudadanos mismos (Correa Luna, 1925: 36).

²⁵Para mayor información sobre las instituciones que conformaban la Sociedad de Beneficencia ver: Instituciones de la Sociedad de Beneficencia y Asistencia Social (1823-1952) Tomo I (1999) Archivo General de la Nación. Documentos escritos.

²⁶ Se debe considerar que Juan Manuel de Rosas cerró la Sociedad de Beneficencia en abril de 1838 y que fue reabierta luego de catorce años- en abril de 1852- (Correa Luna, 1925)

Por su parte, el ministro Alsina entre las palabras dirigidas a las mujeres de la institución dijo: “...la niña os espera en el dintel de la escuela para que forméis su alma y su cabeza” (Ibídem: 40).

El ministro Fidel López expresó:

... pensar que el fin de toda vuestra enseñanza sea dotar a la joven pobre de los elementos prácticos de una alta industria, para que sin sucumbir al trabajo llegue a la maternidad y a la próspera instalación de una familia (ibídem: 43)

La presidenta de la institución de ese momento, Crescencia Boado de Garrigós, pronunció:

Esta institución destinada a ejercer una maternidad civil y social tiene que desempeñar hacia la niñez, los deberes de la institución, de la regularidad del espíritu y la rectitud de su tierno corazón: debe grabarla una profunda impresión moral y religiosa para empaparla así, en el único elemento de orden, de paz y de vida (Ibídem: 45).

En las palabras que cada uno, desde sus lugares ofrecieron, permiten visualizar las expectativas puestas en la institución y las funciones asignadas a las mujeres que en ella desarrollan actividades. Es explícita la moralización del accionar y la vinculación a las creencias religiosas. Éstas últimas se pueden percibir también en la asignación de dirección y coordinación de instituciones a congregaciones religiosas generándose una mixtura entre los propósitos de la filantropía y la caridad.

Las actividades de asistencia que se desarrollaban en la Sociedad de Beneficencia tenían como criterio principal el merecimiento y su demostración por parte del sujeto destinatario de dicha intervención. Las damas de la beneficencia, realizaban una selección de los/as destinatarios/as que provenía desde una perspectiva que consideraba necesario evidenciar entre los verdaderos y falsos pobres.

Parra plantea que,

... la beneficencia se inscribe dentro de una intencionalidad negativa, no se interviene en función de capacitar fuerza de trabajo, sino en torno de la idea de peligrosidad. Además agrega el carácter extraeconómico de la población atendida por la Sociedad (mujeres abandonadas, viudas, ancianos, enfermos, etc.) no definidos por su posición en el proceso de producción, sino por su capacidad de satisfacer sus necesidades vitales (Parra, 1999:106).

Alayón plantea que “la ‘alta sociedad’ se congratulaba de premiar a los ‘virtuosos’ de la pobreza. Promovían la resignación del estado de necesidad como algo natural” (Alayón, 1980: 27).

Una vez al año se realizaban “Los premios a la virtud” que consistían en la realización una premiación a los destinatarios que se destacaran en algunos de los

requerimientos de la institución establecía. A dicha reunión, que se realizaba en el Teatro Colón, asistían *autoridades nacionales, provinciales y municipales, del clero, representantes de distintos países extranjeros, delegaciones de Sociedades caritativas, etc.* (Alayón, 1980:25).

Denominaciones de los premios se otorgaban a la humildad. Al amor filiar. Al desinterés. A la persona menesterosa que haya manifestado constancia para el trabajo. A familias ex agentes de policías que hayan caído en el cumplimiento del deber. A la persona enferma más paciente. Al amor conyugal. A la mujer argentina, pobre, que se distinga en el orden y arreglo de su hogar. A las familias vergonzantes. A una familia desgraciada. A tres huérfanas que se distingan por su buena conducta, humildad y amor al trabajo. A la anciana más meritoria que viva con el producto de sus costuras. A una viuda pobre vergonzante. A personas ciegas que sufren su desgracia con resignación cristiana. A dos huérfanas de la Sociedad que sean dignas de esa recompensa. A la viuda con hijos pobres y con virtudes cristianas. A la mujer más sufrida y pobre. Al enfermo mas resignado” (Alayón, 1980: 27).

Por un lado se realizaba la “premiación” de aquéllas personas destinatarias que respondieron según lo propuesto por la Sociedad de Beneficencia en sus actividades y por otro, la selección de pobres a partir de criterios de merecimiento como modo de otorgar las prestaciones.

Además de las actividades desarrolladas por la Sociedad de Beneficencia, la Iglesia llevaba adelante las suyas. Las actividades caritativas católicas sufren cambios a fines del siglo XIX y principios del XX cuando,

La Iglesia Católica tuvo que modificar su intervención ante la emergencia de la cuestión social en la Argentina. El crecimiento explosivo de población urbana, interpeló a las instituciones de la Iglesia, así como provocó la creación de nuevas organizaciones de distintas órdenes religiosas (Oliva, 2005:16).

En los primeros tiempos, el modelo de asistencia social que se adopta es proveniente de la *tradición occidental católica sobre la pobreza y la ayuda caritativa* según la cual, “*el pobre se convierte en el medio privilegiado para que el rico ejerza la virtud cristiana suprema, la caridad, y de tal modo le permita también llegar a salvarse*” (Vaca, 2013: 64).

En este contexto adquieren relevancia las *damas vicentinas* que, según plantea Oliva (2005), hacia 1889 ya había 89 *Conferencias de Señoras de San Vicente de Paul* en Argentina desarrollando actividades caritativas en escuelas, asilos, hogares, etc. (Passanante, 1987:45 apud. Oliva, 2005: 16)²⁷.

²⁷ La autora aclara que la fuente citada por Passanante es: La Sociedad de Conferencias de Señoras de San Vicente de Paul. Reseña histórica 1864-1942. Bs. As. 1945.

La modalidad de intervención se sustenta en las ideas que profesaba San Vicente de Paul²⁸. En este sentido, la lógica desde la que se realizaban las “ayudas” era la sospecha, motorizada a través de *“la diferenciación entre los pobres propiamente dichos, aquellos imposibilitados de trabajar, considerados pobres “verdaderos”; y los mendigos o falsos pobres, que pueden sustentarse por sus propios medios, pero que se aprovechan de la caridad, auxilio u hospitalidad de otros”* (Riveiro, 2010: 144).

De este modo, la relación que se establece entre quienes desarrollan las actividades y los destinatarios, colocan a éste último en un lugar de sometimiento y sumisión. En este sentido, Sposati plantea que,

... por los criterios burgueses no bastaba ser pobre, hay que ser pobre avergonzado de su situación, pues al final el rico es el ‘dios visible’ capaz de tener y dar. El pobre avergonzado no debía dedicarse a la mendicidad (1988: 83 apud. Parra, 1999:111).

La finalidad de las acciones desarrolladas por las damas vicentinas era la de la inserción al mercado laboral,

La forma en que las mujeres veían a los sectores populares de la ciudad estaba centrada en la necesidad de disciplinamiento de los mismos a fin de poder incorporarlos en un mercado de trabajo en creciente expansión, y no tanto en la moralización cristiana propuesta desde el ‘carisma congregacional’ (Baca, 2013: 19).

Según Rosana Vaca (2013), la actividad a través de la cual se decidía *admitir o borrar* (dejar de asistir) eran las visitas domiciliarias²⁹.

En este sentido, Riveiro (2010) plantea que los valores presentes son *“transhistóricos, como los de justicia, solidaridad y caridad, amor al prójimo y abnegación, que también serán requeridos a los profesionales”* (Riveiro, 2010:143).

Beneficiario según lo consultado, no es una categoría que aparezca para hacer referencia a los destinatarios de las actividades caritativas y filantrópicas. En estas actividades, las modalidades utilizadas varían según el ámbito. Algunas de las halladas en los documentos³⁰ son: menor, niña, niño, anciano, madre desamparada, familia, liberados, inválidos y mutilados. Por otro lado, para referir transversalmente aparece

²⁸ Según Maidagan de Ugarte, Vicente de Paul promovió su “pequeño método” a través del cual enseñaba la asistencia. *“El mismo consistía en acercarse al pobre, visitándolo en su propio domicilio para descubrir sus males físicos y morales”* (Maidagan de Ugarte, 1979:57).

²⁹ Para mayor detalle ver el anexo *“Pobres socorridos por las Damas de la caridad durante el período 1880-1890 a través de las visitas domiciliarias”* (Vaca, 2013: 131-ss). La autora recupera de los libros de actas de reuniones de la Sociedad de Damas de Caridad de San Vicente de Paul.

³⁰ Revistas del Museo Social Argentino y los trabajos presentados en la Primera Conferencia Nacional de Asistencia Social (1934).

principalmente asistido, pudiéndose encontrar también necesitado y pobre vergonzante.

De este modo, según el recorrido realizado, el contenido que predomina en la categoría beneficiario está vinculado a la selección de personas. Es decir, prevalece hasta la actualidad la selección entre postulantes que necesitan algún bien o servicio que presta la institución. Esta detección de verdaderos y falsos pobres emerge en la contemporaneidad con los requisitos de acceso que prescriben las políticas sociales.

Entre los testimonios, surge que beneficiario posee condición de pasividad frente a quien le otorga la prestación. En este punto es posible encontrar correlato con la modalidad de las prácticas ejercidas desde la caridad y la filantropía. De este modo, los significados que le otorga el *contexto de uso*, espacio donde entran en juego las *consciencias discursivas de los hablantes* (Voloshinov, 2009) generándose una convivencia de sentidos heterogéneos que se le otorga a la categoría.

Usuario:

Usuario es una de las categorías que, al igual que cliente –hasta lo hallado– aparece en trabajos realizados desde la profesión.

Según los testimonios, es una modalidad que se utiliza en el ejercicio profesional, espacio donde adquiere significados heterogéneos. En este abanico que se abre de significación y contenido, usuario puede referir al proceso de intervención, considerando la relación que se establece trabajador/a social-institución-usuario, en la que media alguna prestación o, a una intervención unidireccional, trabajador/a social-usuario, donde se considera que el usuario “hace uso del Trabajo Social”. En este sentido, están quienes expresan que “es usuario de la institución” y aquellos que plantean que “es usuario del profesional”.

Algunos testimonios³¹ explicitan la utilización de usuario, pese a tener cierta disconformidad respecto de la enunciación.

Al consultar acerca de la proveniencia que consideran posee la categoría, los/as entrevistados/as la vinculan con otros tipos de usos, ejemplificando: “usuario de

³¹ Entrevistadas que se desempeñan en el área de salud y niñez y adolescencia.

telefónica”, “usuarios de drogas”, considerando cierta vinculación al Mercado al que le otorgan connotación negativa.

Usuario es una categoría que se utiliza en el ejercicio profesional y en las producciones teóricas que se realizan desde el propio Trabajo Social. Indagando el significado y contenido se pudo encontrar que son Tobón, Manrique y Rottier (1984)³² quiénes buscando analizar la práctica profesional la utilizaron para dar cuenta de uno de los agentes presentes, junto a la institución y el Trabajo Social.

El análisis al que se hace referencia se titula La Práctica del Trabajo Social (guía de análisis) fue publicado por el CELATS³³ (Centro Latinoamericano de Trabajo Social) en el marco de la capacitación a distancia que se promovía desde dicha institución.

El CELATS fue la institución que albergó a trabajadores/as sociales de diferentes países de Latinoamérica que, en algunos casos necesitaron exiliarse por las dictaduras que se desarrollaban en sus países natales. Esta situación, de congregar intelectuales de diferentes latitudes, potenció que las producciones contribuyeran a fortalecer el Trabajo Social crítico.

Los profesionales que llegaban al CELATS venían de trayectorias de discutir el Trabajo Social, de ser partícipes del Movimiento de Reconceptualización³⁴, de incorporar reflexiones, cuestionamientos en torno a las perspectivas que puede adoptar la profesión, evidenciando la dimensión política presente en ella.

El contexto era el de una América Latina en continua eclosión de hechos que mostraban posibilidades de que otra forma de sociabilidad era posible con ejemplos concretos de ello como el triunfo de la Revolución Cubana.

³² Se ha indagado el antecedente de ésta producción teórica en la cual se propone como categoría enunciativa usuario con la finalidad de profundizar en el significado y contenido de la génesis sin obtener hasta el momento hallazgos al respecto.

³³ El CELATS fue creado en el año 1974 en el marco de un acuerdo realizado entre la Konrad Adenauer y la Asociación Latinoamericanas de Escuelas de Servicio Social (ALAESS).

La presencia en América Latina de la Konrad Adenauer -institución privada, reconocida por el gobierno alemán que financió en los primeros años el funcionamiento del CELATS- con el Proyecto de Trabajo Social del ISI, sentó las bases para la constitución del CELATS (Lima; 1984: 4).

EL ISI, Instituto de Solidaridad Internacional, a partir del año 1965 y con una duración de diez años, inició un proyecto para la promoción de la profesión en América Latina: Proyecto de Trabajo Social en América Latina -PTS-ISI- (Lima; 1984: 12).

En el primer período se desarrollaba el programa de intercambio de docentes entre unidades de enseñanza en América Latina y por otro lado, se promovió la capacitación de los profesionales latinoamericanos a través de cursos que realizaban en Alemania. Al ser evaluados éstos últimos por parte de quiénes los realizaron, plantearon la necesidad de priorizar la realización de actividades dentro del mismo continente latinoamericano (Ibídem).

³⁴ Sobre el Movimiento de Reconceptualización ver: Siede (2004).

Estos elementos sumados a los lineamientos institucionales del CELATS generaron producciones que se constituyeron en aportes a la construcción de un Trabajo Social crítico.

A principios de los años ochenta desde el CELATS con la finalidad de fortalecer los fundamentos teóricos y brindar formación a distancia se promovió la investigación. En su escrito acerca del proceso de institucionalización del CELATS, Leila Lima plantea:

... en 1981 se plasman los intentos –que se venían gestando fundamentalmente desde el año anterior- de priorizar el papel directivo y orientador del CELATS en los programas de capacitación. Se organiza el curso de Capacitación a Distancia bajo directa responsabilidad del CELATS, tanto en lo concerniente a los objetivos y contenidos del curso como a la evaluación de los participantes (Lima, 1984: 42).

En este marco se promueve el curso de Capacitación a Distancia y es en este mismo año lanzado el primero: “Guía de Análisis de la Práctica Profesional”. Trabajo que fue luego, en 1984 publicado con el mismo nombre por María Cecilia Tobón, Antonieta Manrique y Norma Rottier. Al año siguiente se realizó otro curso de duración anual. De dicha capacitación participaron alrededor de 700 profesionales de 14 países diferentes (Lima, 1984).

En el trabajo utilizado para la capacitación a distancia se propone el análisis de la intervención vinculado a la interrelación de tres agentes presentes: institución-usuario-trabajador social.

En esta producción teórica se utiliza usuario para dar cuenta de aquellos destinatarios de la práctica profesional. En el trabajo plantean:

... definimos como usuario al sujeto (persona o grupo) que recibe un servicio de las instituciones estatales y privadas. Llamamos así a quienes, atravesando situaciones de necesidad o problema, llega a solicitar ayuda para satisfacer sus necesidades sociales (Tobón et al., 1984:31).

Las autoras incorporan como elemento de análisis la existencia de ideología planteándola como algo que trasciende al ejercicio profesional, dicen: *“pero existe al respecto, una connotación ideológica que trasciende en nuestro ejercicio profesional”* (Tobón et al., 1984:31). En este sentido, las palabras de Iamamoto iluminan y otorgan contenido:

... la ideología se vincula a las clases sociales en lucha por la hegemonía sobre el conjunto de la sociedad. Y aquéllos que monopolizan la riqueza y el Estado son también dominantes en la configuración del modo de pensar necesario para la reproducción de la sociedad. El modo capitalista de reproducir y el de pensar son inseparables, y ambos se expresan en el cotidiano de la vida social (Iamamoto, 2001:126).

El/la destinatario/a de la política pública, en los procesos de intervención profesional es considerado inserto en las relaciones de producción. Es decir, en los análisis que realizan las autoras proponen a la persona destinataria cuyo lugar en la sociedad es producto de las relaciones sociales y por lo tanto, no es elegido libremente.

Esa persona o grupo se encuentra solicitando o haciendo uso de algún tipo de prestación que le permita poder reproducir su vida, en la dinámica de implementación de las políticas públicas, es colocado en un lugar en que se esconde su capacidad productora. Las autoras proponen,

... el usuario al solicitar un servicio, es despojado de su rol de productor para asumir preponderantemente la calidad de consumidor. El necesita consumir servicios sociales y como tal, es atendido; (...) la tendencia a personalizar las relaciones sociales es parte de la ideología dominante que está presente en la institución y en el ejercicio de la profesión. En tanto las relaciones del usuario con la institución y el Trabajo Social se sitúan en lo personal y no en lo social, las necesidades no se vinculan a una demanda social insatisfecha y consiguientemente, no son trabajados como punto de partida para la organización de los mismos (Tobón et al, 1984: 31).

Usuario se constituye en el sujeto-trabajador que no logra satisfacer sus necesidades con el salario/remuneración que recibe o por la ausencia de éste porque se encuentra desocupado. En este sentido, la situación que ubica al destinatario de las políticas públicas en los procesos de intervención que desarrolla el Trabajo Social es la necesidad de acceder a algún bien o servicio por fuera de la vía mercantilizada. Esta situación lo ubica en el lugar de usuario de bienes y servicios no mercantilizados que proveen las políticas públicas en sus diferentes ámbitos.

A partir de allí, esos bienes y servicios necesarios para que los destinatarios puedan satisfacer sus necesidades básicas, reproduciendo sus vidas y a la vez, las relaciones sociales vigentes.

Por otro lado, la demanda individual de servicios permite encubrir su identidad de clase. Así terminan siendo individuos con problemas (de salud, desocupación, de vivienda, etc.) y no sujetos pertenecientes a una determinada clase social, en particular a las clases trabajadoras. Es decir, las relaciones con el usuario se personalizan, fraccionándose su identidad social (Tobón et. al., 1984: 31).

En este sentido, plantean que la relación entre institución-usuario-trabajador/a social queda en el ámbito de las relaciones personales y no sociales, contribuyendo a que se desdibuje y oculte la causalidad que genera la situación.

Usuario es la categoría que da preponderancia a la posibilidad de responder las necesidades de los sujetos que posee ese bien o servicio. De este modo, usuario en su

contenido incorpora la contradicción que es propia del tipo de sociabilidad en el que desarrolla sus actividades el Trabajo Social, permitiendo fundamentar que las situaciones por las cuales se desarrollan los procesos de intervención no son causadas por las propias personas ni es su responsabilidad sino que la causalidad trasciende al sujeto, colocando el eje de la cuestión en otro ámbito, posibilitando acciones desde otra perspectiva.

De este modo, el usuario no es el responsable de la situación que atraviesa que lo coloca en el lugar de destinatario/a de la política social.

Desde esta perspectiva, el usuario es partícipe de los procesos de intervención del Trabajo Social. Esto significa que según las características del espacio institucional como de las personas intervinientes, es escuchado, opina, propone, etc. Es decir, el proceso de intervención lo implica en el desarrollo de las acciones, no es una construcción lineal unidireccional, trabajador/a social/destinatario/a.

En este sentido, usuario es la categoría que implica comprender que la persona destinataria está inserta en la división social y técnica del trabajo y que, ese lugar no fue elegido por ella.

El usuario es parte del proceso de intervención en Trabajo Social por una refracción de la cuestión social que se manifiesta como *necesidad o problema*. Desde estos argumentos, las personas que son usuarias, acceden a una cara de la moneda, al mediatizar la política social, el acceso para éstas se realiza por fuera del mercado, lo que satisface es la utilidad, es el valor de uso. El Estado a través de las políticas sociales genera que las personas accedan a algún bien o servicio que en la sociedad capitalista se realiza por la vía del mercado.

Si se recurre al significado etimológico va en el mismo sentido, usuario, *viene de Uso* y éste, *de usus: de uti, usus, servise, emplear, gozar, gustar* (Monlau, 1941:1118). En este sentido, se puede considerar la posibilidad de usar, emplear o gozar algún bien o servicio que brindan las instituciones de inserción profesional del Trabajo Social, en las que se implementan las políticas públicas.

Como puede percibirse en el desarrollo, usuario es la categoría que, al incorporar la verdadera causalidad de la situación por la cual el “usuario” desarrolla su vida en determinadas condiciones que no dependen de él individualmente. De modo que, la manifestación de la cuestión social por la cual se genere el proceso de intervención, no

es explicada por la subjetividad individual de la persona sino que, desde una perspectiva de totalidad, se revisaran las múltiples determinaciones que los colocan allí.

En este sentido, de las categorías que se utilizan actualmente, usuario es la que trasciende el *endogenismo* (Montaño, 2000) y la unidireccionalidad de la intervención del Trabajo Social, pese a quedar inserto en la heterogeneidad de sentidos que le otorgan *las conciencias discursivas de los hablantes* (Voloshinov, 2009).

Titular de derecho

Titular de derecho es, según lo relevado hasta el momento, la categoría de uso más reciente en Trabajo Social de las que se han recuperado en el presente trabajo. Aparece en los lineamientos de las políticas públicas que aparecieron con posterioridad a la emergencia de movimientos sociales que se organizaron gestando prácticas de solidaridad hacia su interior y de reclamo hacia afuera que generó la crisis del 2001.

El aumento del desempleo, la precariedad en las condiciones de trabajo de quienes aun lo poseían generaron el deterioro en las condiciones generales de reproducción de vida de la clase-que-vive-del-trabajo (Antunes, 2001) propiciando la organización de los desocupados y trabajadores en torno a reclamos por una mayor democratización de los espacios y la búsqueda concreta de “sobrevivir” intentando lograr la reproducción material de sus vidas.

De modo que, titular de derecho aparece post crisis del 2001 como modalidad enunciativa que surge de la respuesta del Estado a los reclamos que los movimientos sociales hicieron visibles durante esos años.

Según los testimonios, entre los/as trabajadores/as sociales la utilización de esta modalidad comienza por la promoción generada en la letra de los documentos de las políticas sociales gestadas a partir del 2003³⁵. En este sentido, quienes manifestaron utilizar titular de derecho³⁶ lo hacen por lineamiento institucional considerando a la persona destinataria como sujeto de derecho. Al mismo tiempo, en algunos de los espacios de desempeño se utilizan alternativamente con otras categorías según consideren apropiadas.

³⁵ Información recabada en el año 2012 de modo que se contemplan los documentos de las políticas públicas de los dos primeros gobiernos kirchneristas, 2003-2007 de Nestor Kirchner y 2007-2011 de Cristina Fernández de Kirchner.

³⁶ Principalmente quienes se desempeñan en Desarrollo Social, en diferentes espacios dependientes del Ministerio (alimentación, capacitación, etc.).

Para ilustrar lo planteado, se exponen algunos ejemplos extraídos de documentos de la gestión de gobierno en los cuales se enuncia a los/as destinatarios/as como titulares de derecho.

En el Plan Nacional de Seguridad Alimentaria implementado a partir del año 2003, se hace referencia a los destinatarios de la misma como titulares de derecho, refiriendo a grupos de personas, particularmente las familias.

Las **titulares de derecho** de esta acción son aquellas familias con niños menores de 14 años, embarazadas, personas con discapacidad y adultos en condiciones socialmente desfavorables y de vulnerabilidad nutricional.³⁷

En esta situación, se enuncia titular de derecho y para definir se hace referencia a otras modalidades que dan cuenta de las personas destinatarias de la intervención.

Por otro lado, en las pensiones no contributivas también se hace referencia a los/as destinatarios/as como titulares de derecho.

En todos los casos, los **titulares de este derecho** cuentan con cobertura médica integral administrada por el Programa Federal de Salud (PROFE) dependiente del Ministerio de Salud de la Nación”.³⁸

En los Proyectos Socioproductivos “Manos a la obra” se hace referencia como titular de derecho a sujetos individuales y colectivos.

Los destinatarios, reconocidos como **titulares de derecho**, son aquellas personas físicas o jurídicas que se presentan de modo individual o asociado y necesitan apoyo con un proyecto productivo que están llevando adelante o que se proponen iniciar, en el marco de la Economía Social³⁹.

Puede notarse cómo las personas se constituyen en titulares de derecho siempre y cuando se encuadren en los requisitos que se proponen en los lineamientos de las políticas sociales. De modo que no hay acceso universal a los derechos sino que la persona sólo puede hacer uso de esa titularidad cuando responde a los requerimientos que se prescriben.

Desde la fundamentación propuesta en los documentos del Ministerio de Desarrollo Social, titular de derecho es propuesta como alternativa a la categoría beneficiario argumentando que esta última proviene del neoliberalismo y que, por lo tanto se sustenta en la centralidad del mercado y la ausencia de la intervención estatal.

Los argumentos expresados en torno a la distinción entre ambas modalidades, en una publicación del Ministerio de Desarrollo Social, son:

³⁷Fuente: <http://www.desarrollosocial.gov.ar/pnsa/141>

³⁸ Fuente: <http://www.desarrollosocial.gob.ar/pensiones/161>

³⁹ Fuente: <http://www.desarrollosocial.gob.ar/socioproductivos/115>

... nuestro gobierno desde una visión integral priorizó la reactivación económica y el aporte de la economía social, lo que permitió que gradualmente, paso a paso, muchos de los iniciales 'beneficiarios'-reconocidos así por el modelo neoliberal pero para nosotros 'titulares de derecho'- se incluyeran en el mercado de trabajo (Kirchner, 2007:102).

En la misma publicación es posible encontrar diferentes pasajes en los cuales emerge el contenido otorgado a titular de derecho. Uno de ellos cuando la ministra explicita un comentario que le fue expresado por una persona en la provincia de Entre Ríos diciéndole que no quiere que le regalen nada, ante lo cual plantea que se ha escuchado el reclamo y que, en las intervenciones, se retoman los saberes y tradiciones desde donde se construyen los proyectos colectivos. (Ibídem: 180)

Por ejemplo en los lineamientos propuestos en el Plan de Jefes y Jefas de Hogar:

...esto implica estimular las potencialidades de dichos titulares de derechos de modo tal, que estén en condiciones de aprovechar el apoyo económico y financiero desde el Estado de manera autónoma, en emprendimientos productivos a través de los cuales los sujetos generen los recursos económicos para mejorar sus ingresos y paliativamente insertarlos en el mercado laboral (Kirchner, 2007:195)

En otro documento, producido como parte de los festejos realizados en el año 2010 con motivo del bicentenario, desde la Secretaría de Desarrollo Social de Nación se deja plasmada la concepción que se propone al referir a los/as destinatarios/as como titulares de derecho:

... nuestra apuesta fue recuperar las capacidades que habían sido enterradas bajo las leyes del mercado. Se convocaron a las organizaciones sociales y comunitarias en la recuperación de la participación y construcción colectiva de ciudadanía; se pasó del concepto de "beneficiario" al de "sujeto de derecho", instalando la igualdad como ampliación de la ciudadanía; se crearon leyes, y se instalaron las condiciones estructurales e institucionales necesarias para la promoción del desarrollo local (Kirchner, 2010:11).

En esta producción se argumenta en torno a la distinción entre "sujeto de derecho" y la concepción de persona destinataria que proviene de las políticas sociales neoliberales, es decir, beneficiario.

La argumentación gira en torno a su consideración que a partir del 2003 se da una ampliación de la ciudadanía. Ahora bien, las políticas sociales continúan delimitando el acceso a partir de requisitos.

Titular de derecho en los documentos es propuesta como una enunciación que se propone desde perspectiva de los derechos humanos. En este sentido, no evidencia la refracción de la cuestión social por la cual se genera el proceso de intervención

profesional y tampoco trasciende la fragmentación ya que construye a la persona en abstracto,

... la abstracción del individuo de la sociedad, y de la sociedad en relación al individuo, ha enmarcado la ubicación del problema del sujeto y del objeto del Trabajo Social. El objeto ha sido ubicado en una visión que aísla las relaciones interindividuales y al propio sujeto del contexto de sus relaciones fundamentales (Faleiros, 1983: 50).

Esta enunciación es fundamentada declarativamente desde la perspectiva de derechos humanos, de modo que, el/la destinatario/a es una persona que “tiene derecho” y “titularidad” de éstos, sin explicitar a qué tiene derechos. De este modo, ¿se constituye en sujeto de derecho por el hecho de ser ciudadano? Ahora bien, en la realidad no se efectúa de ese modo, hay una brecha entre lo proclamado y lo que se efectiviza en la realidad.

En este sentido, los análisis que realiza Cappello (2014) contribuyen a esclarecer lo que sucede con esta modalidad enunciativa. La autora siguiendo a Kouvélakis (2009) plantea que la crítica que Marx realiza a la figura de ciudadano la hace partiendo *del propio enunciado de la Declaración de los Derechos del Hombre y el Ciudadano Francesa de 1793*, en la que aparecen: igualdad, libertad, seguridad y propiedad.

...para Marx el derecho como tal no existe más que en el acto mismo que constituye el Estado político abstracto y la Sociedad Civil burguesa descompuesta en individuos independientes, liberados de los lazos tradicionales, de ese carácter personal de la época feudal. El derecho así existe a partir de esa escisión, que expresa la totalidad de la vida social, desde una unidad que liga de manera contradictoria, las diversas esferas de la vida social (Cappello, 2014: 127).

Desde esta perspectiva se comprende cómo, en realidad “*el hombre contenido y definido en el universalismo abstracto que proclaman los derechos, en realidad enuncia a un hombre propietario –blanco, capitalista y burgués-, sesgando y excluyendo de base al verdadero hombre miembro de la sociedad civil, el no proletario, esclavo, negro, mujer*” (Ibíd., 128).

Cappello (2014) propone cuatro mitos que relacionan la ciudadanía moderna con la estructura sincrética de la profesión. Entre ellos aparece el de considerar a las personas destinatarias de los procesos de intervención como “sujetos de derecho”. En este sentido plantea,

... esta denominación si bien en lo “aparente” le otorga una condición positiva porque lo reconoce como sujeto que tiene una potencialidad de resolver, en lo real se reduce a una nueva enunciación abstracta que desconoce su pertenencia y condición de clase como su trayectoria en tanto sujeto socio-histórico, producto de una construcción colectiva y social (Cappello, 2014: 170)

En la realidad se genera una distancia entre la letra de “tener derechos”, es decir en los declarado formalmente y la implementación mediada por requisitos que, más que dar acceso lo restringen.

De este modo, titular de derecho es una modalidad que enuncia en abstracto en un doble sentido. Por un lado, porque no da cuenta en Trabajo Social de la particularidad del/ la destinatario/a. Es decir, la enunciación se plantea en genérico ya que no da cuenta de quién es esa persona que posee la titularidad de derechos, ni a qué le permite acceder. Por otro lado, en lo operativo restringe el acceso de las personas a los bienes y servicios debido a que persisten criterios de acceso a los que deben responder.

Esto responde a que, para ser titular de derecho de las políticas sociales, se deben cumplir ciertos requisitos que se preestablecen en su diseño. De este modo, el contenido y significado que adquiere en la realidad titular de derecho no se aleja lo propuesto por beneficiario.

Es decir, se puede acceder a la titularidad de derechos cuando se encuadra en lo que establece la política social así, de este modo, la situación por la que atraviesa el/la destinatario/a, es una construcción que se aleja de lo que acontece en la realidad.

El contenido que incorpora esta modalidad proviene sincréticamente de la perspectiva de derechos y el de la beneficencia con la selección de las personas. A la vez que posee sentidos y significaciones que le fueron otorgando los *contextos de uso* y las *conciencias discursivas de los hablantes* (Voloshinov, 2009).

En el recorrido realizado en el presente apartado por las categorías: cliente, beneficiario, usuario y titular de derecho, cuya utilización atraviesa los diferentes ámbitos de desempeño profesional, pudieron delinearse algunos elementos que las caracterizan: que su proveniencia se da a través de los documentos y lineamientos propios de las políticas públicas o de las producciones teóricas generadas en Trabajo Social, que el comienzo de su utilización se da en diferentes momentos y contextos y que, expresan la diversidad y heterogeneidad de sentidos que fueron y continúan incorporando en su trayectoria de uso.

2. 3. Aproximación a las potencialidades que poseen las categorías tendientes a superar la fragmentación de la cuestión social

Las diferentes modalidades abordadas, exceptuando usuario, conciben a la situación por la cual se genera la intervención, de un modo aislado. Es decir, reproduce la lógica de fragmentación de la vida social que proviene de la propia lógica hegemónica. Desde esta perspectiva, las acciones se dirigen a abordar puntualmente las secuelas de la cuestión social.

Ahora bien, usuario trasciende la fragmentación al considerar la contradicción inherente a las relaciones sociales propias de la sociedad capitalista, ubicando en su interior a la persona destinataria y a la situación problemática por la que atraviesa

Usuario remite a un/a destinatario/a que puede ser singular o grupal, enunciado genéricamente a partir de una palabra en que refiere al género masculino, constituyéndose en uno de los límites que posee la categoría, al plantearse desde el singular y en masculino.

De modo que, se enuncia: usuario-usuaria al distinguir si refiere a hombre o mujeres y usuarios- usuarias, para dar cuenta que se desarrolla algún proceso de intervención en Trabajo Social con más de una persona.

Considerando que es posible trascender el límite que coloca enunciativamente una categoría que refiere genéricamente, se reflexionó buscando dar cuenta acerca de quiénes son los/as usuarios/as.

En principio, tratando de avanzar en torno a que es lo que los iguala, se pensó en lo que los caracteriza: el lugar que ocupan en las relaciones sociales y la necesidad de reproducir sus vidas a través de la fuerza de trabajo.

Al mismo tiempo se pudo vincular con el modo de resolución enunciativa que hallaron las modalidades propias de los campos de inserción socio ocupacional: persona con discapacidad, persona con causa penal, entre otras.

En este sentido, si se recurre a persona⁴⁰, etimológicamente ésta refiere a: *“individuo de la especie humana. Cualquier hombre o mujer en particular, especialmente cuando no se sabe su nombre”* (Barcia, 1945: 790). Esta significación incorpora un sentido de igualdad, incorpora a miembros de la especie humana, sin necesidad de hacer distinción según género u opción del mismo.

⁴⁰ Se desestima como categoría enunciativa significativa, sujeto por su connotación de pasividad, dependencia jerárquica. En la etimología viene de: *subieto. subietus:p. p. de subjicere, subjectum, poner debajo, comprender, encerrar* (Monlau, 1941:1059).

Por otro lado, la génesis le incorpora un contenido reivindicativo al considerar que “emerge”, “se hace oír”: *“máscara, individuo que llevaba puesta máscara y últimamente individuo en general. Algunos descomponen persona en per, y en sonus, sonido, esto es, resonante, máscara o cara que mete mucho ruido”* (Monlau, 1941:934). Persona entonces es quién emerge, se reconoce, se podría decir, hace oír su voz o es escuchada/o.

Si se enuncia **persona usuaria**, se captan las implicancias planteadas para usuario y se incorpora el contenido que propone persona como aquél agente que se constituye en destinatario/a de las políticas públicas debido a que se plantea como un igual que tiene que satisfacer necesidades sociales. A la vez que se hace visible, emergiendo e interpelando el proceso de intervención profesional.

Persona añade contenido humanizante, ya que promueve al usuario como parte del género humano; como alguien que irrumpe en la vida social como alguien que interpela lo dado por la situación por la que atraviesa o porque genera acciones, respuestas, intervenciones.

De este modo, persona al incorporar a cualquier ser humano que tenga que hacer uso de algún bien o servicio con el que cuenta la institución de desempeño del Trabajo Social, contribuye a saldar las dificultades que ha generado usuario, al enunciar en singular y género masculino.

Entre los documentos que se indagaron, es en el realizado por el Centro de Estudios Legales y Sociales (CELS): *Contenidos mínimos necesarios desde una perspectiva de derechos humanos para avanzar en la formulación de una Ley Nacional de Salud Mental y otras regulaciones vinculadas con el acceso a la justicia* en el cual se halló enunciado “persona usuaria” refiriendo a los servicios de salud mental.

...el derecho a que toda prestación de salud sea provista luego de que la **persona usuaria** otorgue el consentimiento libre e informado (CELS, 2009:6)

Por otro lado, con la finalidad de enunciar incorporando la cuestión de la grupalidad, es decir, que se pueda abarcar con la enunciación a un grupo o una población que son parte de los procesos de intervención, sin recurrir al plural de usuario, se indagó acerca de las posibilidades presentes.

En este sentido, se halló colectivo como una posibilidad debido a que refiere a un grupo conformado por personas que poseen un mismo interés, necesidad o finalidad.

Etimológicamente proviene de *colección: colecta: colectio, de collectum, de colligere, recoger* (Monlau, 1941: 515), es decir se centra en lo que poseen en común.

En los procesos de intervención desarrollados en Trabajo Social, éstos grupos suelen ser movimientos sociales, los cuales se constituyen en partícipes en las luchas por los significados y reivindicaciones en torno a las condiciones de vida como así también, en busca de la emancipación humana.

Los movimientos sociales autónomos constituyen la forma políticamente legítima de organización y movilización de los trabajadores, como medio de expresión y enfrentamiento colectivo de sus necesidades e intereses de clase en el escenario político; otra forma de enfrentamiento de esas necesidades de sobrevivencia es la búsqueda de acceso a los recursos sociales existentes, a través de los equipamientos colectivos, instituidos y mantenidos por el poder vigente, como medio de enfrentar los derechos ya conquistados por las clases trabajadoras, en su lucha de resistencia al capital. (Iamamoto, 2001:110)

De modo que, si se considera pertinente colectivo para hacer alusión a esos sujetos colectivos con los cuales se trabaja desde el Trabajo Social, incorporando el significado y contenido que incorpora usuario, se propone **colectivo usuario**.

Sin embargo, para enunciar a grupos de personas que tienen en común el hecho de responder a ciertos requisitos de acceso de las políticas públicas o alguna necesidad sin que existan lazos de solidaridad y/o intercambio entre ellas más allá de ser parte de procesos de intervención en Trabajo Social, una modalidad que es utilizada para enunciar es **población usuaria**.

Esta enunciación aparece en algunas producciones teóricas del campo del Trabajo Social (Mallardi, Ferreyra; 2010) como en sistematizaciones del ámbito de la salud (Arce et al., 2016) siendo utilizada para hacer referencia a personas que, respondiendo a ciertos requisitos están haciendo uso de algún tipo de prestación (bien o servicio) de algún ámbito de desempeño profesional.

Estas modalidades de enunciar, incorporan el contenido y sentido explicitado para usuario y avanzan en explicitar un genérico singular o grupal con la finalidad de hacer hincapié en la causalidad que hace que la persona se constituya en destinataria de las políticas públicas.

Esta modificación no es mero recambio enunciativo sino que adquiere un corrimiento de colocar la causalidad en lo privado, individual que tiende a las intervenciones que moralizan las situaciones hacia la esfera de lo público donde la causalidad está puesta en la naturaleza de las relaciones sociales que se dan en un tipo de sociedad: la capitalista.

Por otro lado, al enunciar persona usuaria y/o colectivo usuario en tanto seres humanos que necesitan algún bien o servicio no mercantilizado para la reproducción de sus vidas, se está considerando el lugar en la división social y técnica del trabajo que ocupan. Lugar que no es elegido por las personas sino que es determinado por la organización de la sociedad.

De este modo, pese a que la respuesta a la cuestión social por parte del Estado se realiza recortando la vida social y ocultando su causalidad, es posible romper con esa fragmentación que se realiza a través de las políticas sociales, pensando en el eje/raíz que conduce a las personas a hacer uso de los servicios sociales, es la imposibilidad de dar respuesta a sus necesidades por la vía del mercado, necesitan bienes y servicios desmercantilizados.

Esta perspectiva permite delinear finalidades que direccionen los procesos de intervención sin desvincular las manifestaciones de la cuestión social a su causalidad permitiendo no responsabilizar a las personas que atraviesan por las diferentes problemáticas por las cuales es llamado a desarrollar su ejercicio profesional el Trabajo Social. De este modo, se hace necesario incorporar las determinaciones que están colocando a la persona en esa situación que aparece como una refracción de la cuestión social.

Yazbek(2003) plantea este acercamiento a través de develar las dimensiones objetivas y subjetivas de las situaciones,

... objetivas en el sentido de considerar los determinantes socio-históricos del ejercicio profesional en diferentes coyunturas. Subjetivas: en el sentido de identificar la forma como el asistente social incorpora en su conciencia el significado de su trabajo y la dirección social que imprime a su quehacer profesional (Yazbek, 2003: 40).

Al utilizar persona usuaria refiriéndose a quien acude a un servicio que busca responder a alguna *manifestación de la cuestión social* al enunciar ésta modalidad incorpora el contenido del lugar en la sociedad que no fue elegido. Entonces no será fragmentado en paciente del servicio de salud, alumno del de educación, beneficiario de desarrollo social, etc. sino una persona usuaria o colectivo usuario de esos bienes y/o servicios que posee la institución en la que se implementa la política social en los cuales se desempeña el trabajador/a social.

No realizar un recorte parcializando, puntualizando en un aspecto del problema por el cual atraviesa la persona o colectivo en los procesos de intervención profesional,

se da como consecuencia de toma de decisiones que implican posiciones teóricas, ético-políticas y táctico-operativas. En este sentido, se hace necesario analizar críticamente la realidad, incorporando no solo la situación particular que afecta a la persona o colectivo sino trascender incorporando las dimensiones que permitan un acercamiento a la situación. Este posicionamiento permite realizar un corrimiento de la esfera privada/individual a las pública/de las relaciones sociales.

Es decir, salir de lo que el pensamiento hegemónico contribuye a que se reproduzca y coloque en la esfera de lo privado las refracciones de la cuestión social contribuyendo a que se naturalicen y se realicen acciones que individualizan y moralizan. De modo que, el uso de las categorías que dan cuenta de las personas destinatarias de las políticas públicas en los procesos de intervención, puedan dar cuenta de la situación por la que atraviesa a la vez que, explicita la perspectiva desde la cual se delinean las finalidades que colocan el horizonte que mueve el accionar profesional en Trabajo Social



CAPÍTULO III

**LUCHA DE SIGNIFICADOS EN LAS MODALIDADES QUE ENUNCIAN A
LAS PERSONAS DESTINATARIAS DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS**

CAPÍTULO III

3.1. Fundamentos de la convivencia diversa y heterogénea de las categorías

La fragmentación de la vida social en múltiples problemas, es constituida por los diversos ámbitos que, desde la política pública, son abordados paliativamente (Yazbek, 2003). Ámbitos que se han ido constituyendo en espacios de inserción socio ocupacional del Trabajo Social.

De este modo, las categorías que hoy son utilizadas poseen proveniencias diversas, ya sea por la distinción que le otorga el ámbito de las políticas públicas como por el momento histórico, la impronta que marcan las profesiones que hegemonizan el espacio socio ocupacional.

Es decir, la diversidad de ámbitos en los que se desarrolla el ejercicio profesional del Trabajo Social ha ido marcando improntas en la utilización de las categorías enunciativas, situación que se complejiza con el devenir histórico que va incorporando, en ocasiones nuevos ámbitos a la vez que heterogeneizando los significados y sentidos que se le da a cada modalidad.

En el ejercicio profesional hay categorías que son particulares del ámbito de desempeño: salud, educación, justicia, niñez y adolescencia, etc. Es decir, hay convivencia de categorías que los atraviesan -aquéllas que se podría decir que son propias de las políticas públicas- y modalidades enunciativas cuya proveniencia son las producciones teóricas del Trabajo Social.

De este modo, el abanico de posibilidades que se abre a la hora de nombrar a los/as destinatarios/as de las políticas públicas se torna diverso y heterogéneo propio de la naturaleza originaria del Trabajo Social: el sincretismo (Netto, 2002).

Lo diverso hace referencia a la constitución de la categoría enunciativa por múltiples elementos de la misma naturaleza pero con características diferentes. En lo que refiere a las modalidades enunciativas, su génesis se da producto de la búsqueda de nombrar a las personas destinatarias de la política pública y las características que las distinguen está dada por los ámbitos de proveniencia y las implicancias teóricas e ideológicas.

Se plantea como una convivencia diversa al poder reconocer enunciaciones de la misma naturaleza ya que su génesis responde a la necesidad de nombrar a los/as destinatarios/as de la política pública que son parte de los procesos de intervención profesional del Trabajo Social. En la actualidad, se encuentra un abanico de modalidades enunciativas que coexisten en el cotidiano profesional ya que poseen emergencias contextuales distintas, proveniencias que las distinguen –ya sea desde el ámbito de la política pública, de las disputas por el significado que se dan desde los destinatarios y movimientos sociales, el estatuto teórico (Netto, 2002), etc. -y fundamentos teóricos y ético-políticos pendientes de ser explicitados.

De modo que, se constituye en una convivencia heterogénea por los múltiples contenidos, significados e implicancias teóricas que se fueron imprimiendo por los *contextos de uso y conciencia discursiva de los hablantes* (Voloshinov, 2009) -las diferentes interpretaciones que los/as profesionales le asignan en un mismo contexto – que hoy conviven simultáneamente.

Enunciar, como expresión del lenguaje, expresa la contradicción propia de la sociedad en la que se está utilizando la palabra (Voloshinov, 2009; Zavala, 1996; Mallardi, 2012). Desde esta perspectiva, la utilización de las enunciaciones es realizada en condiciones socio-históricamente determinadas. A la hora de nombrar a los/as destinatarios/as, no se realiza desde una “elección libre” por parte de cada profesional individualmente sino que, es determinada por múltiples factores que entran en juego en los procesos de intervención⁴¹ del Trabajo Social y en esa situación en particular (Oliva, Pérez y Mallardi, 2012). Al mismo tiempo la modalidad enunciativa posee significación acerca del destinatario y la situación por la que atraviesa.

La inmediatez de la dinámica del cotidiano profesional (Guerra, 2007) hace que, en general, la apropiación de las enunciaciones se realice de un modo fenoménico, es decir, que no se realice un mayor análisis de las implicancias que poseen las mismas y, si lo hay, se da incipientemente, sin poder trascender la superficialidad.

Esta modalidad de apropiación contribuye a la heterogeneidad de categorías enunciativas que se pueden hallar en la actualidad debido a que se imprimen diferentes

⁴¹ Es en: “*Aportes táctico operativos a los procesos de intervención del Trabajo Social*” (2012) que los autores conceptualizan los procesos de intervención: “*estamos refiriendo a ‘procesos de intervención’ y no a ‘intervención’ unidireccional del profesional hacia los usuarios, donde se aplican técnicas o se ejecutan procedimientos sin contemplar las relaciones sociales en este orden social, ni las diversas situaciones concretas de la vida cotidiana*” (Oliva, Pérez, y Mallardi, 2012: 13).

sentidos a la categoría según la formación profesional, la trayectoria individual, el mayor o menor acceso a las discusiones del colectivo profesional producto de la ausencia de explicitación de las implicancias.

En el cotidiano profesional aparecen las enunciaciones ocultando su significado real, los trazos que imprimió su génesis, las modificaciones dadas por el devenir histórico. Es la propia dinámica del ejercicio profesional en la cotidianeidad la que obnubila al profesional impidiéndole trascender la determinación que la cotidianeidad le estampa o interpretando fenoménicamente lo acontecido.

Pese a ello, las modalidades enunciativas, incorporan parcialmente elementos de la situación abordada en el proceso de intervención profesional. Esta parcialidad encuentra explicación en el modo en que se da respuesta a la cuestión social en la sociabilidad capitalista, fragmentando en distintas problemáticas y ocultando la verdadera causalidad de las mismas.

La modalidad de enfrentar las manifestaciones de la cuestión social (Netto, 2002; 2003) por parte del Estado fragmentándola en problemas sociales fue constituyendo espacios de inserción socio ocupacional profesional que fueron incidiendo en las categorías que refieren a las personas destinatarias.

El rastreo de enunciaciones que se utilizan para nombrar a las personas destinatarias de las políticas públicas en los procesos de intervención profesional del Trabajo Social incorpora mayor complejidad a la situación al considerar los diferentes significados y sentidos que las mismas adquieren en los diferentes contextos de uso y, según la perspectiva ético política de quien lo formule propiciándonos la heterogeneidad que caracteriza a las modalidades.

La primera aproximación permite distinguir la predominancia de ciertas modalidades según sea el ámbito de la política pública en el que se desarrolla el proceso de intervención. De este modo, la sobredeterminación de una profesión hegemónica del campo marca la tendencia a la utilización de ciertas denominaciones sobre otras. Esto es notorio por ejemplo, en el ámbito de la salud la visión médica impone paciente; en educación el predominio pedagógico: alumno; en justicia predomina la lógica del derecho: en el ámbito penal se enuncia imputado y en el civil justiciable patronato de liberados: tutelados; sistema penitenciario: interno.

Se hace evidente cómo la profesión dominante en el ámbito de inserción profesional del Trabajo Social, potencia la utilización de algunas categorías sobre otras sin ser considerada la implicancia que poseen en Trabajo Social.

De este modo, el trabajador social va incorporando las enunciaciones que poseen proveniencias distintas, ya sea del campo de la política pública, de las utilizadas en la institución en la que se desempeña o por otras profesiones con las que se relaciona, por la política pública en general, como así también debido a las reflexiones realizadas en el ámbito del ejercicio profesional, *las disputas de significado* (Voloshinov, 2009) que generan los sujetos o de las producciones teóricas del Trabajo Social.

El ámbito de la política pública incorpora el recorte de la vida social que se realiza en las respuestas por parte del Estado a la cuestión social. Así, la institución como espacio de inserción socio ocupacional prescribe lineamientos de funcionamiento entre los que se hallan normas y funciones del trabajador social como así también, fundamentos que construyen perspectivas respecto de las manifestaciones de la cuestión social.

La sedimentación de modalidades con diferente sustento teórico e ideológico provenientes algunas de diferentes momentos de la política social da cuenta de la complejidad a la que hoy se asiste.

El abanico se complejiza al incorporar las categorías enunciativas que fueron gestadas en el espacio de las luchas sociales generando disputas por el significado y prácticas que tiendan a las reivindicaciones de diferentes sectores del conjunto de la clase trabajadora. Suman a su amplitud, las categorías enunciativas cuya proveniencia son los intentos que, desde el Trabajo Social, se realizaron con la finalidad de fortalecer y explicitar los fundamentos teóricos y éticos políticos.

De este modo, en la intervención profesional aparecen *caleidoscópicamente* las refracciones de la cuestión social (Netto, 2003), generando por un lado, un ocultamiento de la verdadera causalidad y por otro, ampliando y diversificando los espacios de inserción del Trabajo Social. Esta situación repercute en las modalidades enunciativas para referirse a los sujetos en los procesos de intervención profesional, incidiendo: el espacio al que concurren, el ámbito, la edad, la situación, etc., contribuyendo a reproducir la lógica fragmentaria, descontextualizante y homogeneizadora de los/as destinatarios/as al ser abordados en forma abstracta.

De este modo, la lógica fragmentaria aparece con la diversidad de categorías que se utilizan en los diferentes ámbitos de inserción profesional que ocultan la causalidad de la situación que es enunciada. Al mismo tiempo que generaliza a las personas destinatarias sin considerar su situación particular.

Se da entonces la existencia de un abanico sincrético en el cual hay categorías enunciativas diversas donde a cada una de ellas se les atribuyen contenidos y significados heterogéneos.

Esta lógica que se reproduce en los procesos de intervención contribuyen a que se continúe dirigiendo la responsabilidad en las personas destinatarias, obstruyendo cualquier posibilidad que permita trascender la percepción como problema individual de modo que se genere organización y disputas que reviertan las condiciones de reproducción de las vidas.

Al mismo tiempo, las condiciones de vida de las personas reafirman la lógica. Yazbek (2003) considera que desde la condición de subalternidad,

... la experiencia de la pobreza construye referencias y define 'un lugar en el mundo', donde la ausencia de poder de mando y decisión, la privación de bienes materiales y del propio conocimiento de los procesos sociales que explican esa condición ocurren simultáneamente a prácticas de resistencia y lucha. (...)

La imposibilidad de colocar libremente en el mercado la fuerza de trabajo configura para el trabajador pobre la indefinición de su propia identidad de clase. Lo que tenemos entonces es la producción de clases sin identidad de clases (Yazbek, 1996:63-64).

En este sentido, los procesos de intervención profesional deben direccionarse de modo de generar grietas que permitan filtrar cuestionamientos que potencien las posibilidades de que los destinatarios visualicen que las problemáticas por las que atraviesan en sus vidas no son de naturaleza individual.

De este modo, las funciones socialmente asignadas de *asistencia, gestión y educación* (Oliva, 2000) deben estar dirigidas en el sentido propuesto, el de las mejoras en la condiciones de vida sustentado en la perspectiva mayor: la emancipación humana (Marx, 2009; Capello, 2014).

Esta perspectiva requiere análisis, reflexión y despliegue del arsenal táctico operativo (Oliva, 2007) en torno a las alternativas que posibilita la propia realidad sin que se realicen acciones decididas a priori, como patrones predeterminados en abstracto.

Considerando lo planteado en torno a que, las categorías han ido incorporando, a su contenido y significación, la contradicción que es propia de la sociabilidad capitalista donde priman los intereses antagónicos. Se hace necesario entonces, realizar un recorrido por algunos ámbitos de inserción socio ocupacional de los/as trabajadores/as sociales, reflexionando en torno a las categorías utilizadas.

3.2. Debates provenientes de los diferentes ámbitos de las políticas públicas.

El ámbito de la salud: la sobredeterminación de la medicina, problematizaciones vigentes y propuestas de ruptura

En el ámbito de la salud, **paciente** es la categoría que sobredetermina las decisiones en el ejercicio profesional y toma relevancia en su uso. Casi redundantemente se debe decir que la misma responde a la profesión que es hegemónica en éste espacio de la política social: la medicina. De modo que, la discusión en torno a sus implicancias remite a la trayectoria que la categoría tuvo en este ámbito.

Como enunciación remite al/la destinatario/a de los servicios de salud, ha sido pensada y cuestionada por algunos grupos, pese a poseer una utilización cotidiana.

Si en el camino de evidenciar su significado se recurre a la etimología, se encuentra que paciente viene de *paciencia*, *pacientemente* y *patientísimo* (*patientissimus*) *Paciencia*, *patientia*: de *patiens*, que ha dado también, p. a. de *pati*, *padecer*, cuyo p.p. es *passus* ha producido *pasión* (*passio*) y *pasivo* (*passivus*) (Monlau, 1945: 905).

En este sentido, Inés Bordelois (2009) plantea que como enunciado posee doble sentido, el que remite a las adjetivaciones del sujeto como *tolerante*, *obediente*, *sufrido* y por otro lado, el que como sustantivo refiere a *una persona que sufre sin quejarse*, hasta que, en el siglo XIX pasó a significar *una persona que requería cuidado médico, por sufrir un trauma o una enfermedad*.

Esta restricción probablemente se debe al hecho de que, con la aparición de los hospitales como emplazamientos canónicos para el tratamiento de los enfermos –en particular de los pobres–, la palabra *paciente* se reservó para los que guardaban cama, aparte de obedecer las regulaciones de los médicos, que debían aceptar con gratitud (Bordelois, 2009:107).

En estos elementos que aporta Bordelois se puede notar la naturaleza asimétrica y jerárquica que se establece en la relación profesional/destinatario. Relación en la que

la desigualdad se profundiza al trascender el ámbito del saber: “médico que posee el saber para la cura” frente al enfermo que acude desde el “desconocimiento” y, se incorpora el elemento de las condiciones de vida. Desde la lógica hegemónica se coloca al médico en ese lugar de poder dado por la jerarquía del “saber curar”.

El paciente posee un lugar de espera, de pasividad frente a quien orienta, decide en el proceso de salud-enfermedad

... quizá lo más peligroso de la denominación paciente es que oculta la realidad innegable de que en muchos casos no somos sujetos pasivos de nuestras enfermedades sino agentes resueltos y vigorosos de las mismas. La palabra paciente vela inoportunamente la noción de responsabilidad sobre el propio cuerpo, y coloca al enfermo en una posición de víctima que no hace más que debilitarlo (Bordelois, 2009:108).

El lugar que ocupa la persona es de pasividad frente a quien desde otro lugar de mayor jerarquía decide, sin incorporar lo que éste piensa, sabe, siente, necesita, etc. Es una pasividad en un doble sentido, en torno a la posibilidad de decidir como así también, de sumisión frente a un saber hegemónico: la medicina.

Paciente oculta la capacidad de decisión que cada sujeto tiene sobre su propio cuerpo. Es una categoría que bloquea la autonomía al/la destinatario/a al no propiciar espacios en los cuales a través de la reflexión, el diálogo profesional/persona destinataria, se construyan los lineamientos y acciones a seguir en torno al proceso de tratamiento.

Desde la perspectiva del pensamiento hegemónico, el lugar del destinatario, en este caso paciente, remite a la sumisión,

... el pobre, al recibir o mejor aún, porque depende del que recibe, es un deudor. No hay cambio aparente, puesto que no se le puede exigir nada. Hay, por lo tanto un cambio real y desigual: se cambian cosas por la sumisión, sobre la falta de gratitud (Mello 1988 apud. Yazbek, 1996: 132).

En la *Primera Conferencia Nacional de Asistencia Social*, más precisamente en el trabajo sobre la organización del servicio social en los hospitales, aparece un posible antecedente de la utilización de esta categoría en Trabajo Social, “*las visitas a domicilio tienen por objeto comprobar el estado económico del **paciente***” (1934: 42).

Mas contemporáneamente, en los testimonios, emergieron sentidos heterogéneos pese a compartir el contenido central, cuya raíz se remonta a la propia etimología de la palabra: el lugar de espera, pasividad, frente al otro. Algunos profesionales consideran que éste es el contenido que utilizan principalmente los médicos y que desde el Trabajo Social es posible utilizar otra categoría, proponiendo:

usuario. Hubo quienes, en sus planteos se acercan a lo propuesto por Bordelois⁴², quien otorga el mismo contenido, considerando que es posible generar modificaciones de sentidos en la práctica.

Por otro lado, existen profesionales que utilizan paciente sin poner en cuestión el contenido ni el sentido que imprime en su ejercicio.

Bordelois termina su reflexión en torno a paciente, planteando que pese a que *sería utópico pensar en una erradicación de este término, no está demás reflexionar sobre su sentido, y recapacitar sobre la posibilidad de introducir imágenes alternativas que recalquen la autonomía que debemos ejercer en el cuidado de nuestro propio cuerpo* (Bordelois, 2009:108).

Se hace oportuno considerar que la autonomía refiere a las decisiones en torno a las acciones del proceso de salud-enfermedad y no en colocar la responsabilidad en las acciones en el sujeto como si fuera sólo de la índole subjetiva individual la posibilidad de cura o la acción que sea competente.

En este sentido, las discusiones tendrán que direccionarse en torno a potenciar desde las intervenciones las capacidades subjetivas acompañadas inevitablemente de la generación de condiciones objetivas que las sostengan.

Según manifiestan fuentes consultadas, en el ámbito de la salud, particularmente en salud mental, para referir a las personas destinatarias se utiliza: **paciente social** (Troiani, 2011). Esta categoría incorpora el enunciado “social” con la finalidad de incorporar el contenido de las condiciones que hacen a la reproducción de la vida de las personas que concurren al ámbito de la salud que, algún modo, es el lugar que desde la lógica institucional, se propone como espacio de ejercicio del Trabajo Social.

En este sentido, se entiende como paciente social a aquél sujeto que debe quedar internado en un Hospital pese a tener el alta clínica, producto de atravesar por situaciones que dificultan o impiden la reproducción de su vida (alimentación, vestido y, principalmente por no acceder a la vivienda). Desde este planteo, la connotación de “sociales” abre el espacio de ejercicio para el Trabajo Social, a la vez que, es utilizada despectivamente hacia los/as destinatarios/as donde el acceso a bienes y servicios aparecen como una imposibilidad de la persona.

⁴² Es oportuno aclarar que Ivonne Bordelois no es trabajadora social, sino una lingüista que fue referenciada como fundamento de la concepción de paciente por uno de los entrevistados.

Según manifiestan fuentes consultadas, paciente social, es utilizado por profesionales que se desempeñan en el ámbito de la salud mental y el contenido que retoman es el que propone el CELS (Centro de Estudios Laborales y Sociales).

Este organismo, en el Documento de Regulación de Salud Mental: *Contenidos mínimos necesarios desde una perspectiva de derechos humanos para avanzar en la formulación de una Ley Nacional de Salud Mental y otras regulaciones vinculadas con el acceso a la justicia*, concibe que

‘Pacientes sociales’ es la forma en la que los funcionarios y profesionales denominan a quienes no tienen familias que los contengan y, en consecuencia, permanecen internados por la falta de recursos en la comunidad (CELS, 2009:9).

Es válido considerar que en la Ley 26.657 promulgada en diciembre de 2010 no aparece paciente social como modalidad de enunciar a las personas.⁴³

Desde esta perspectiva, es oportuno preguntarse si paciente es una categoría que refiere a las incumbencias del ejercicio profesional del Trabajo Social. Si el horizonte de la intervención se halla en la vida cotidiana de los sujetos, y las posibilidades de su reproducción, el destinatario de la política social, en los procesos de intervención se aleja de las características que definen a paciente como enunciación.

Quienes ponen en cuestión y problematizan la utilización de la categoría paciente en Trabajo Social, plantean que la principal ruptura reside en que desde el Trabajo Social, no se realiza un abordaje clínico.

Clínica etimológicamente hablando remite a cama (clinice: en g. klinike) es decir, hace alusión a la práctica médica de atender pacientes que se encuentran en la cama, a aquello que involucra el tratamiento del proceso de salud/enfermedad. En este sentido, debe ser considerado que el Trabajo Social no interviene en este aspecto sino, en las condiciones de vida de la persona que dificultan el acceso al tratamiento en la enfermedad y a la atención de su salud.

En síntesis, paciente se critica porque desde el Trabajo Social se propone la necesidad de generar autonomía y participación activa de las personas. Paciente refiere a alguien inactivo, en espera de las decisiones que lo sobredeterminan. Al mismo tiempo que, si no se realiza clínica y los procesos de intervención generan autonomía y mejoras en las condiciones de vida de los sujetos, el eje que da la particularidad se coloca en el acceso a bienes y/o servicios necesarios para la reproducción de vidas.

⁴³ En la Ley de Salud mental aparece predominantemente: persona con padecimiento mental, persona internada, persona con uso problemático de drogas, asistido y usuarios de los servicios de salud mental.

En este sentido, quienes desde el ámbito de la salud reflexionan en torno a las incumbencias del Trabajo Social, conciben paciente como tendiente a una relación jerárquica y en la cual la persona no tiene un desempeño activo contraponiendo a **usuario** como aquélla categoría que coloca al destinatario como alguien activo frente a las refracciones de la cuestión social que generaron el proceso de intervención.

Otras modalidades que manifestaron utilizar algunos profesionales de Trabajo Social es: **beneficiario** y **paciente ambulatorio** haciendo alusión a toda persona que circula por consultorios y **paciente interno** para las personas que se encuentran internadas.

La situación se complejiza dependiendo de la enfermedad que es atendida o prevenida, abriendo un abanico de enunciaciones que refieren a las particularidades atendidas, en ocasiones vinculadas a las especialidades de la medicina. Estos espacios de especialización, que se generan al interior del ámbito de la salud, se constituyen en espacios de lucha por el significado (Voloshinov, 2009).

Una de las modalidades de las cuales se ha generado disputa por el significado es aquélla que refiere a quienes viven con vih o con SIDA.

En este sentido, algunas organizaciones, plantean su posición entendiendo el vih como un problema de todos y no de “ciertos grupos de riesgo”. Desde allí se plantea como necesario utilizar el lenguaje explicitando su significado, en sus palabras dicen: *de un modo correcto cuando hablamos y escribimos sobre Vih y Sida*⁴⁴.

Quienes plantean este aporte, distinguen “persona viviendo con Vih”/“persona viviendo con Sida” de “persona infectada” o “infectados”. Respecto de las dos primeras, sostienen que se debe utilizar “persona viviendo con...” Por otro lado, proponen utilizar “sida” sólo cuando sea necesario referirse a la etapa avanzada de la infección.

Este planteo se realiza retomando los lineamientos propuestos por la Organización Panamericana de la Salud en su documento sobre la terminología utilizada para referirse al vih.

En dicho documento se expresa la necesidad de escribir sida con minúscula debido a que, hacerlo con mayúscula resalta al sida de las demás enfermedades. Refiriendo a la sigla, se plantea que *“la gran mayoría de las enfermedades se escriben en minúscula. El hecho de incluir el “sida” en este grupo ayudará a normalizar esa situación de salud.* (OPS, 2006: 9)

⁴⁴ Fuente: <http://pecess.org/vih-sida/lenguaje-vih-y-sida/>

En el mismo sentido aclaran que la Real Academia Española en la edición número veintidós del diccionario incorporó sida generando que pase a formar parte de la lengua vernácula oficial.

La Organización Panamericana de la Salud sostiene que el enunciar “persona viviendo con...” hace hincapié en la infección, modalidad que fue necesaria en otro contexto. Plantean que se debe utilizar **persona con VIH** ya que refiere a la situación sin poner énfasis en la infección ya que las personas son más *conscientes del hecho* (OPS, 2006: 3)

Además de la situación clínica de la persona, para dar cuenta de la distinción recurren a que se considere que también los programas de prevención son diferenciados según sean direccionados a prevenir Sida de aquellos que lo son para Vih.

En este sentido, los/as entrevistados/as consideran que la modalidad apropiada es persona viviendo con Vih o persona que vive con sida según corresponda a la situación de la persona. Planteando que las modalidades expresan una situación de poder/autoridad de quien enuncia sobre el sujeto. En este sentido plantean que,

... las personas infectadas prefieren “personas que viven con Vih” o “personas que viven con Sida”, en lugar de “pacientes/enfermos de Sida”, VIH-positivos, personas infectadas, o seropositivos, términos estigmatizantes que señalan a un individuo como portador de la infección.⁴⁵

Por otro lado, el programa provincial de VIH-sida apunta *a reducir la incidencia de VIH/Sida y enfermedades de transmisión sexual (ETS) y mejorar la calidad de vida de las personas viviendo con VIH/sida*⁴⁶.

Puede notarse que se retoma lo que proponen las personas que atraviesan por la situación que requiere el desarrollo de política social y, a partir de allí se constituye en espacio socio ocupacional para el Trabajo Social.

La disputa se dio con la finalidad de colocar a las personas en un lugar que no los estigmatice como producto de los prejuicios y desconocimiento que giran en torno al VIH/Sida. Es una lucha dada desde los organismos que defienden los derechos de las personas que viven con el vih/Sida.

Ahora bien, desde el ejercicio profesional, sin quedar al margen de esto, se debe retornar al eje desde el cual se proponía pensar el corrimiento de paciente. La persona que vive con el VIH/sida, recurre al ámbito de desempeño profesional del Trabajo Social

⁴⁵ Fuente: <http://pecess.org/vih-sida/lenguaje-vih-y-sida/>

⁴⁶ Fuente: <http://www.ms.gba.gov.ar/sitios/hiv/>

ante la necesidad de algún bien o servicio al cual no puede acceder por fuera de las políticas sociales.

En torno a la discapacidad, se han ido modificando las modalidades de hacer referencia a los/as destinatarios/as. La disputa se coloca en la necesidad de despejar aquéllas categorías que discriminan y/o menosprecian a las personas, generándose disputas por el significado (Voloshinov, 2009) y heterogeneidad de las categorías.

Los trabajos presentados por médicos, en la Primera Conferencia Nacional de Asistencia social -en el apartado “*asistencia a los incapaces del trabajo por defecto físico*”- aparecen modalidades que se constituyen en los antecedentes de utilización de categorías que refieren a las personas destinatarias en los orígenes de la profesión. Entre ellas se encuentran enunciaciones como:

*“La protección de los **inválidos, mutilados y deformes**”* (Feinmann, 1934: 173).

*“...tutela del **inválido y mutilado**”* (Valls y Otholenghi, 1934: 179).

Estas modalidades, aunque expuestas por médicos, muestran cuales fueron algunas de las categorías utilizadas para enunciar a personas destinatarias en este ámbito de desempeño profesional del Trabajo Social.

En la trayectoria profesional se han utilizado diversas modalidades, algunas de ellas que enuncian erróneamente al desdibujar la situación que nombran. Algunas de dichas modalidades son: persona excepcional, **persona con capacidades diferentes**, persona con necesidades especiales. El análisis que se plantea desde el Inadi (Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo) es que, resulta eufemística la forma en que intentan dar cuenta de la situación por la que atraviesa la persona y ante esto recomiendan no utilizarla.

En este sentido, el concepto de necesidades especiales no ayuda a pensar en términos inclusivos, ya que, en uno u otro sentido, todos los individuos tienen necesidades particulares que hacen a nuestra singularidad.

Terminología eufemística que no recomendamos utilizar, ya que no solo representa erróneamente la realidad de la personas con discapacidad, sino que da a entender que la discapacidad es algo negativo en sí y que, por tanto, debe ser suavizada con un uso piadoso del lenguaje. Hablar de capacidades diferentes puede llevar a pensar en determinadas características sobresalientes, no habituales, a la vez que subraya la diferencia partiendo de un criterio de normalidad en cuanto al uso de las capacidades humanas. Por ello, aun queriendo ser inclusiva, resulta ser una expresión que no ayuda a pensar en la diversidad como algo propio del ser humano. Tampoco el concepto de necesidades especiales nos ayuda a pensar en términos inclusivos, ya que, en

uno u otro sentido, todos los individuos tenemos necesidades que hacen a nuestra singularidad (Inadi, 2015: 7-8).

En este sentido, se propone como modalidad apropiada referir a los sujetos como **persona con discapacidad** y, de conocer la particularidad de su afección, completar con ella, por ejemplo, persona con problemas de visión o con discapacidad visual. Desde los argumentos del Inadi, esta terminología que permite cuidar la individualidad del sujeto y ubicar a la discapacidad en su rol de cualidad, que no agota ni define todo lo que un sujeto es o pueda llegar a ser.

Priorizar el concepto de persona. Es habitual que se aluda a discapacitado/a, dándole un sentido de totalidad subjetiva a algo que es solamente una característica o cualidad. Por esto es necesario referirse a persona con discapacidad, expresión que permite cuidar la individualidad del sujeto y ubicar a la discapacidad en su rol de cualidad que no determina, resume, agota ni define todo lo que un sujeto es o pueda llegar a ser. Es necesario que la terminología utilizada comunique que las personas con discapacidad son, ante todo, personas que viven, sueñan, estudian, piensan, trabajan, tienen familia y son parte de un todo. No son solo su silla de ruedas, su audífono, su bastón, su forma diferente de expresarse o comportarse en relación con estos objetos. Se recomienda entonces utilizar la denominación persona con discapacidad en lugar de discapacitado/a, así como también mencionar la deficiencia: persona con problemas de visión o discapacidad visual, persona con problemas de audición, persona con discapacidad intelectual, etc. (Inadi, 2015: 9).

También se plantea la necesidad de referirse con el verbo “tener” y no “padecer” o “sufrir” considerando que éstos últimos ubican al sujeto en una situación de estigma vinculada a una perspectiva paternalista, de compasión hacia las personas con discapacidad.

Pese a la existencia de algunas discusiones y problematizaciones en el ejercicio profesional conviven las diferentes modalidades.

Según los testimonios, lo que generó la visualización de las situaciones de discriminación hacia las personas con discapacidad y con VIH fueron los procesos de organización de colectivos de personas afectadas, así como también, ciertas respuestas tendientes a mejorar las condiciones por las que atraviesan dichas personas.

En el ámbito de la salud las categorías se complejizan aun mas, debido a los recortes que se realizan por la especialización cada vez mayor donde se contribuye a la diversidad por nuevas modalidades y a la heterogeneidad de sentidos otorgados a cada una de ellas.

El ámbito educativo: preponderancia de modalidades que provienen de la pedagogía

Al acercarnos a las categorías que se utilizan en el ámbito educativo, las preponderantes son: **alumnos** y padres/familia. Los primeros, por ser los destinatarios directos del servicio educativo y los segundos por ser los adultos quiénes desde el pensamiento hegemónico son los responsables del desarrollo saludable de los niños niñas y adolescentes.

Si se considera el sentido etimológico de la palabra alumno, aparece que proviene del latín: *alumnus*, de *alere*, alimentar, criar, educar (Monlau, 1945:313). Alumno es entonces “*persona criada por otra*” (Corominas, 1961: 45).

El sentido otorgado por la génesis de la palabra, se dirige a pensar al/la destinatario/a en las diferentes esferas de la vida necesarias para una reproducción saludable. En este sentido, porqué no pensar que son personas que hacen uso del servicio educativo y de los servicios que desde el Equipo de Orientación Escolar (EOE)⁴⁷ se generan.

Según consideran profesionales consultados, en algunos niveles del sistema educativo, sobre todo en el nivel superior se realiza una distinción entre alumno y estudiante. Otorgándole a la categoría alumno *la impronta conservadora y a estudiante los atributos más positivos*. Esta perspectiva considera que alumno es una persona pasiva y estudiante puede hacer uso de su autonomía con mayor libertad.

El educativo es un ámbito en el cual posee preponderancia el saber pedagógico, es decir aquéllas cuestiones que hacen al desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje genera en su interior una heterogeneidad en torno a cuáles son los factores que limitan o potencian su buen desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Es decir, circunscribiéndose al momento áulico o incorporando las diferentes esferas de la vida cotidiana.

⁴⁷ Los Equipos de Orientación Escolar son los espacios de inserción organizacional de los/las Trabajadores Social en el ámbito educativo de la Provincia de Buenos Aires. Son equipos interdisciplinarios en los cuales se desempeñan psicopedagogos o profesionales de ciencias de la educación, fonoaudiólogos. La Disposición N° 76/2008 es la normativa que delinea las funciones de los Equipos y de cada profesión integrante del mismo. En el art. 2. Plantea que “*Es responsabilidad de los Equipos de Orientación Escolar (...) la atención, orientación y acompañamiento de niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos a efectos de contribuir, conjuntamente con los otros actores institucionales, a la inclusión educativa y social a través del aprendizaje*”. En el art. 3. “*realizarán sus intervenciones en forma interdisciplinaria, interinstitucional e intersectorial, tendiendo (...) al logro de los objetivos educativos y a la defensa y promoción de los derechos de niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos*”. Para mayor información sobre las funciones profesionales se debe recurrir al art. 9.

Alumno, incorpora alternativamente el significado de menor, con la impronta del tutelaje como herencia de la Ley de Patronato de Menores y la significación y contenido que poseen niño/a. adolescente, joven, desde la perspectiva de derechos mostrando las heterogéneas variantes propias del eclecticismo ideológico (Netto, 2002).

Alumno, como categoría enunciativa, refiere a esa heterogeneidad de sentidos que le han ido marcando a fuego los diferentes contextos de uso (Voloshinov, 2009) que se le ha ido dando a través de las perspectivas teóricas.

Alumno reúne los diversos contenidos que le imprimen las perspectivas mencionadas. En este sentido, con la misma modalidad enunciativa, se generan procesos de intervención diferenciados que se basan en significados y contenidos heterogéneos acerca de la categoría.

Una cuestión que se tornó recurrente es que respecto de alumno, se utiliza en masculino, en singular y en plural. Ante esto se recurrió a la lectura de los documentos que en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires se transmiten los lineamientos correspondientes. Al realizar lectura de comunicados y disposiciones se pudo notar que la utilización preponderante de alumno es en masculino.

Alumno/a, que concurre a la escuela para que le brinden el servicio educativo, en este ámbito, el espacio de desempeño del Trabajo Social gira en torno a contribuir a que se generen las condiciones que propicien el proceso de enseñanza-aprendizaje pero no es partícipe de este último. De este modo, son alumnos/as de quien direcciona el proceso de enseñanza-aprendizaje y de la escuela como institución. En los procesos de intervención del Trabajo Social, no siempre se realizan con los alumnos/as como partícipes, en ocasiones se realizan más directamente con los referentes adultos, sean familiares o responsables de la crianza.

Se hace necesario pensar cuál es el eje vertebrador de las problemáticas por las cuales se desarrollan procesos de intervención profesional del Trabajo Social en el ámbito educativo. Es decir, ¿Cuáles son las manifestaciones de la cuestión social que emergen en el ámbito educativo? A partir de allí, desandar el camino de lo establecido fenoménicamente en cada una de ellas, el “ausentismo”, “la dificultades en el aprendizaje”, “la movilidad para concurrir”, “violencia”, “falta de alimento”, y una larga lista que podría continuar enumerando. Cada camino que realicemos con la finalidad de encontrar los motivos, nos llevará a una causalidad según sea el posicionamiento ético

político, aunque con el atravesamiento de la contradicción propia de esta sociedad y la incorporación heterogénea de sentidos.

Por las características de las personas con las que se trabaja –en proceso de crecimiento y formación- toman relevancia también, otras categorías que refieren a los adultos referentes de los niños/as y/o adolescentes que asisten, o tendrían que hacerlo, a la institución educativa. En este sentido, los/as consultados/as manifiestan utilizar **padres, madres, familias**. Estas personas se constituyen para la institución educativa en destinatarios indirectos y para el Trabajo Social en ocasiones, en parte de los participantes de los procesos de intervención profesional. Desde esta perspectiva entran en juego las concepciones de familia que sustentan las actividades que se desarrollan.

Niñez y adolescencia: la disputa que explicita la implicancia ético-política

En este ámbito de la política social ha ido cambiando la denominación al mismo tiempo que se han dado modificaciones en las categorías que dan cuenta de los destinatarios como consecuencia de las luchas por el significado que se han dado desde diferentes sectores de la sociedad.

Esta situación responde a la naturaleza propia de las categorías, es decir, son una construcción social que emergió en un determinado momento histórico. Niñez y adolescencia, existieron biológicamente desde el origen de la humanidad pero el lugar que ocupan y las modificaciones que se fueron dando como construcción socio-histórica atravesada por clase, género, lugar geográfico del mundo, costumbres, etc. Ser niño en la Edad Media no es lo mismo que en el Capitalismo y a su vez, dentro de este hay particularidades dadas por la clase social de pertenencia, el país, etc.

La adolescencia como etapa de la vida también irrumpe en un momento en el cual el capitalismo requirió diferenciar la niñez de la adultez y preparar la fuerza de trabajo.

Una de las categorías que se utilizan en éste ámbito es **menor comparativo del parvus, pequeño** (Monlau, 1941:855). Su etimología refiere a que su significado, de algún modo, se completa en la comparación con un otro. En este sentido, menor, hace alusión a un lugar que ocupa esa persona respecto de ese otro, un lugar de inferioridad y de pasividad. Fuentes consultadas se interrogan al respecto preguntándose ¿menor de qué?. El sentido que incorpora la categoría, menor refiere a una persona que no es

activa y necesita un direccionamiento, de modo que no es partícipe de los procesos de intervención profesional.

Desde el siglo XIX, en Argentina institucionaliza la atención a ésta franja etárea con la fundación de Sociedad de Beneficencia –en 1823, con financiamiento del Estado-⁴⁸. En este sentido, las acciones destinadas a la infancia son producto de las necesidades gestadas en el contexto de desarrollo de la sociedad capitalista monopolista en Argentina, donde la infancia emerge socialmente y la mirada estatal se la concibe como peligrosa, amenazante.

Las acciones desarrolladas por la Sociedad de Beneficencia están centradas en el control desde la transmisión de valores, moralizando las manifestaciones de la cuestión social por la que se desarrollaba la actividad de asistencia.

Desde esta concepción, el accionar de la “Sociedad de Damas de Beneficencia” estaba basado en la tutela entendida como una relación entre ricos y pobres donde los sectores acaudalados “tutelan” a los pobres mediante consejos de orden moral, de manera tal que éstos incorporen los valores morales necesarios para lograr ser un hombre o mujer “de bien” y “trabajador”, para –de esta manera- salir de la situación de pobreza (Firpo. y Zalasar, 2011: 22)

Ya a principios de siglo XX, en pleno desarrollo urbano requerido por las necesidades del capitalismo monopolista, la intervención del Estado hacia la infancia surge ligada a la preocupación por la creciente cantidad de niños niñas y adolescentes que deambulaban por las calles mientras sus padres y madres estaban trabajando. La mayoría eran hijos de inmigrantes eran considerados una amenaza para la divulgación de las ideas socialistas y anarquistas que les eran transmitidas.

En ese entonces ya se hablaba de la “peligrosidad de los menores”, tanto en el sentido de “estar en peligro”, al convertirse en vago, mendigo, moralmente abandonado, pervertido, etc; y/o francamente “ser peligroso” para el resto de la sociedad. Por otra parte, se remarca el carácter educativo, tutelar y paternal que tenía que tener el tratamiento de la “delincuencia juvenil”, renunciando a la dureza y crueldad de las medidas represivas y descartándose también la detención de niños en cárceles y prisiones de adultos (Riveiro, 2010:159).

Es en 1919 que en el marco de la ley de Patronato de Menores (10.903), toma relevancia la categoría que enuncian a las personas que poseen menos de 18 años:

⁴⁸ Con anterioridad al decreto que en 1822 dio pase a la conducción de instituciones filantrópicas al Estado, se desarrollaban acciones destinadas a intervenir en problemáticas que afectaban a la infancia. Alayón plantea que “A principios del siglo XVII fue fundada en Buenos Aires la Hermandad de la Santa Caridad, encomendándosele la atención de los pobres. Un hospital de mujeres, un colegio de huérfanos y varias otras instituciones eran dirigidas por la hermandad” (Alayón, 1980: 13).

menores. De este modo, se puede notar que menor, incorpora la significación propia del paradigma del patronato, algunos de ellos expresos en la ley 10.903.

El contexto en que se promulga la ley de Patronato de Menores, permite comprender la implicancia que posee la utilización de esta categoría enunciativa, debido a que ubica perfectamente que no era protección y cuidado lo que se pretendía sino, una perspectiva moralista hacia los padres y madres por considerar que éstos eran los que generaban la situación al no cuidar de sus hijos y dejarlos que estén en las calles. Justamente la denuncia residía en que “deambulaban” por las calles de la ciudad y provocaban desorden desde la lógica hegemónica. El proyecto de ley de Patronato Estatal de Menores fue llevado cuatro veces a la Cámara de Diputados entre 1910 y 1914 por el Dr. Luis Agote, médico y diputado conservador de la provincia de Buenos Aires y finalmente aprobada en 1919 (Zapiola, 2011).

La ley de patronato legitimó y dio continuidad a prácticas que se desarrollaban desde hacía tiempo con la diferencia que, quien las direccionaba y realizaba es el Estado. A partir de su promulgación,

... los niños separados de sus padres o abandonados por éstos quedarían bajo la tutela estatal, ejercida por los mencionados jueces y por los funcionarios del Ministerio Público de Menores -encabezado por los defensores de menores-, pudiendo ser entregados “a una persona honesta, pariente o no, o a un establecimiento de beneficencia, privado o público, o a un reformatorio público de menores (Zapiola, 2011: 4).

El eje de la Ley de Patronato es colocar a los sujetos en lugar de objetos con la intervención del Estado tendiente al retiro de la patria potestad y la derivación a vivir en instituciones cuya proveniencia remite a la Sociedad de Beneficencia.

El verdadero fundamento que motorizó la ley, puede evidenciarse en las palabras del Dr. Agote, quien refiriéndose a la “rebelión de las escobas” o “huelga de los inquilinos” dijo,

... yo tengo la convicción profunda de que nuestra Ley falla si no llegamos a suprimir el cáncer social que representan 12 a 15 mil niños abandonados moral y materialmente (que) finalmente caen en la vagancia y después en el crimen (apud. Firpo y Salazar, 2011:46).

Se plantea que en este contexto se comenzó a gestar una visión dicotómica de la infancia aquella relacionada con los niños y otras para los menores que, eran tendientes a moralizar y controlar con el objetivo de que se constituyan en “una persona de bien”.

Menor es peligroso, amenazante para la reproducción de la sociedad. Es una persona que cuando recibe asistencia, ésta se fundamenta desde el control, desde un considerarse necesario que se reduzcan las posibilidades de desorden.

En este sentido, menor es aquel ser humano que posee menos de 18 años y se constituye en objeto de la intervención estatal por la necesidad dar continuidad a la reproducción de esta sociedad y controlar las posibles amenazas que algunos de ellos pueden estar generando o ser potenciales fuentes del desorden y la delincuencia a futuro.

En el contexto donde poseían plena vigencia éstos fundamentos, la utilización de menor se realizaba principalmente cuando se lo vinculaba a delitos y niños/as para hacer referencia a su educación.

Carlos Letchós, asistente social que expuso en la Primera Conferencia Nacional de Asistencia, refirió “...el trabajo de los **menores** en la vía pública es pecuniariamente más productivo que el efectuado en fábricas y talleres...” (1934: 51).

En la revista del Museo Social Argentino, Emilia Heussner, también asistente social plantea:

*Uno de los problemas de mayor gravedad e importancia en lo concerniente a la infancia abandonada y delincuente, lo constituye la detención provisional antes y durante el juicio de los **menores** procesados y la clasificación previa a la internación* (Heussner, 1943: 71).

Los testimonios precedentes ejemplifican el modo en que se utilizaba menor en los orígenes de la profesión. En este sentido, esta modalidad ha ido incorporando a su contenido los diferentes sentidos que los contextos de uso (Voloshinov, 2009) le han ido otorgando, llegando a la actualidad conviviendo en un panorama heterogéneo significados existentes.

En Argentina con la aprobación de la Convención de los derechos de los niños, el 20 de noviembre de 1989, en la Asamblea General de las Naciones Unidas, se inicio el camino que abrió puertas a las disputas por el significado en el ámbito de la niñez y la adolescencia. Camino que tuvo su primer fruto de lucha cuando, con la reforma constitucional de 1994, la Convención adquirió rango de ley.

Según las fuentes testimoniales consultadas, fue largo el trayecto que se tuvo que atravesar, de luchas y disputas para que el reconocimiento que significa la incorporación de las convenciones al rango constitucional se explicita a través de una

ley que contemple las particularidades y legitime los derechos de los niños niñas y adolescentes. Las disputas fueron gestadas desde diferentes movimientos sociales que a través de ellas pujaron para que se promulgue una ley⁴⁹ que cambia el eje al considerar a la población destinataria en sujetos de derecho, enunciándolos como **niños, niñas y adolescentes**.

El sentido que revelan estas categorías, es el de una persona que posee formalmente derechos. Si se apela al interés superior del niño, niña y adolescente, no deben ser solo escuchados/as sino que tienen que ser contempladas las necesidades por las que atraviesa y deben ser respondidas para garantizar su desarrollo saludable constituyéndose en una persona activa en los procesos de intervención -siempre contemplando protección requerida por la edad-.

En la actualidad niño, niña y adolescente son categorías enunciativas que conviven con menor, pero a su vez, responden a la heterogeneidad de sentidos que le imprime el colectivo profesional. Complejizando el panorama, según los testimonios, también se da en el ejercicio profesional, la utilización de niño, niña y adolescentes en prácticas cuyos fundamentos no condicen con el paradigma de derechos.

Según sostienen las entrevistadas se pueden gestar procesos de intervención con finalidades emancipadoras enunciando menor así como también, desarrollar prácticas conservadoras enunciando desde la perspectiva de derechos. Situación que ilustra la heterogeneidad de sentidos que poseen las enunciaciones.

Adultos mayores: ámbito de disputa por el significado

En este ámbito de la política social se han dado cambios en las modalidades que enuncian a las personas destinatarias: tercera edad dejó paso a **adulto mayor**. Entre las fuentes consultadas, quienes promueven esta última consideran que es apropiada debido a que contempla el contexto y las características. Es decir, plantean que como la expectativa de vida ha crecido se está hablando de una cuarta edad que refiere a quienes tienen a partir de 80 años.

De modo que, adulto mayor, intenta particularizar en torno a una franja etárea de la vida de las personas: personas mayores de 60 años. Según el enfoque de envejecimiento activo que propuso en conjunto la asamblea de Naciones Unidas y la Organización Mundial de la Salud, en el año 2002 que es retomado en Argentina a través

⁴⁹ La ley provincial de Promoción y protección de los derechos de los niños (13.298) fue promulgada en el año 2005, teniendo por antecedente la ley 12.607 que fue derogada por la primera.

del Programa Nacional de envejecimiento activo y salud para adultos mayores (2007) - Ministerio de Salud de la Nación-

El enfoque de envejecimiento activo se construye sobre la perspectiva del ciclo vital, que reconoce la importante influencia que tienen sobre el envejecimiento de los individuos las experiencias tempranas en la vida, el género y la cultura. Por ello, toma en consideración los determinantes de salud que incluyen los procesos conductuales, ambientales, sociales, económicos, biológicos y psicológicos que operan a través de todos los estadios del curso de la vida y determinan la salud y el bienestar en edad avanzada (MSAL, 2007: 13).

Según los testimonios, conviven con ésta categoría enunciativa: **abuelo**, pese a contener la significación del vínculo familiar atribuido continúa siendo utilizada para hacer referencia a las personas que atraviesan los 80 años.

El sentido etimológico refiere a que abuelo es "*el padre de la madre o del padre de alguno (...) el hombre anciano*" (Barcia, 1945: 37). Y distingue género al explicitar que abuela es "*la madre del padre o de la madre de alguno*" (Barcia, 1945: 36)

La etimología de la palabra proviene del latín, avolus, diminutivo de avus, el abuelo y avia, la abuela (Monlau, 1941: 227)

Es decir, abuelo/a refiere al vínculo familiar que no todos han mantenido. A la vez, aunque sean abuelos/as, lo son de alguna persona en particular, no de todos los que se vinculan con ellos, incluidos los/as trabajadores/as sociales.

Para hacer referencia a los adultos mayores que viven en instituciones, se habla de **residentes** técnicamente, aunque, según fuentes consultadas, en el uso cotidiano en las residencias, se los llama "abuelos".

Residente refiere a la situación respecto de un lugar. De residir, cuya proveniencia es "*residere, 'permanecer', 'quedar', derivado de sedere 'estar sentado'*" (Corominas, 1961: 492). Esta última derivación, incorpora un sentido de pasividad en la comprensión de quien es el residente.

Una categoría vinculada a los asilos, instituciones propias de principio de siglo XX es **anciano**. Según la etimología, anciano es: "*hombre de antes, hombre antiguo, que cuenta con muchos años*" (Monlau, 1941:319).

Por otro lado, **viejo** es utilizado al mismo tiempo que es cuestionado por adjetivar de modo despectivo al enunciar a la persona. "*Del latín VĒTŪLUS 'de cierta edad, 'algo viejo', 'viejecito', que en latín vulgar sustituyó por 'VĒTŪS, ĒRIS, 'viejo', del que aquél era el diminutivo*" (Corominas, 1961: 589).

Según manifiestan las entrevistadas, para hacer referencia a los destinatarios de prestaciones del sistema de seguridad social y de la protección social, se utiliza **beneficiarios**.

Desarrollo Social como ámbito de respuesta a diversas refracciones de la cuestión social

En desarrollo social conviven diferentes categorías que responden a la implementación de diferentes programas que ofician como respuestas a las refracciones de la cuestión social. Este ámbito de desempeño profesional posee una constitución diversa debido a que, en su organización conviven espacios vinculados al trabajo, alimentación, niñez, adultos mayores, género, entre otros. Esos espacios marcan improntas en las posibilidades de enunciar a los destinatarios.

Esta aproximación, a través de consultas a profesionales que se desempeñan en diferentes espacios, permitió develar que en la actualidad conviven una serie de modalidades que tienen anclaje en la actividad que realizan las personas destinatarias así como también, en la situación que genera el acceso a la políticas social.

Entre las que responden a las actividades que realizan las personas que se vinculan a los programas de desarrollo social, se encuentran: **capacitadores y coordinadores, cooperativistas, adultos mayores, entre otras**. Las tres primeras modalidades refieren a la función desempeñada por las personas en actividades que dependen del Ministerio de Desarrollo Social. Es decir, en el marco de planes vinculados a diferentes ámbitos de la vida social –trabajo, cultura, alimentación, etc.- se utilizan estas categorías que dan cuenta de la función y/o actividad desempeñada por la persona. Otras categorías enuncian a las personas por la etapa de la vida, es decir por franja etárea.

Por otro lado, se utilizan las categorías transversales de la política social como son: **beneficiario, titular de derecho y usuario**.

Este ámbito adquiere una particularidad proveniente de la diferenciación de espacios, algunos de ellos ya mencionados, generando la convivencia diversa de categorías.

Al igual que en otros ámbitos de la política pública, en lo que refiere a la asistencia alimentaria se ha ido variando en las modalidades de enunciar a los/as destinatarios/as. Es posible encontrar modalidades que provienen de la política social en general como beneficiario, titular de derecho, otras como usuario y cliente, así como las que refieren a actividades de producción pequeña o autoproducción de alimentos.

Las diferentes categorías enunciativas fueron emergiendo en diferentes momentos contextos, con fundamentos políticos e ideológicos diversos.

En este sentido, Madrid (2012) plantea que en Argentina desde los años 80 hasta el 2011 se utilizaron categorías enunciativas que, a la vez, encierran en si concepciones que la política social posee acerca de los destinatarios,

... tres momentos: el primero abarca la década del 80' donde si bien no se explicitaba la condición de sujeto de derecho sobrevalaba el argumento de la intervención estatal en virtud de los derechos de la ciudadanía y la necesidad de respuesta ante la crítica situación de pobreza de amplios sectores de la población; aun el problema alimentario estaba colectivizado y la individualización no había dejado su impronta. El segundo momento, identificado con la década de los 90', implica una clara ruptura en el modo de denominar a la población objetivo de los programas. Las transformaciones de la sociedad salarial y la irrupción de los sectores medios como nuevos sujetos de la asistencia social contribuyeron a esta nueva mirada de los 'otros'. Finalmente, la primera década del siglo XXI marca un tercer momento caracterizado por una recuperación de la noción de sujeto de derecho, ahora explicitado en la denominación y en el contenido de la normativa que sustenta la asistencia alimentaria estatal (Madrid, 2012:61).

Según los testimonios consultados, en las políticas vinculadas a la alimentación las categorías que se utilizan son algunas de las que atraviesan los diferentes ámbitos como: **Beneficiario** proveniente de la política social en general, **usuario** que viene del Trabajo Social y **titular de derecho** se promueve la utilización de Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Al mismo tiempo, se debe considerar que con el avance y complejización de la sociedad, fueron apareciendo otras categorías con la finalidad de responder a las refracciones de la cuestión social, que la desmenuzan aun mas en pequeñas partículas generando nuevos espacios.

En este sentido, aparecen categorías enunciativas que hacen referencia a las personas destinatarias como **agricultor familiar**. Con esta modalidad, se refiere a quienes producen alimentos en el marco de programas del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria que promueve el *desarrollo de estrategias y prácticas productivas y comerciales, individuales o colectivas* que generen la mejora en la calidad de vida (Vittar, 2013).

Como alternativa a lo propuesto por el lineamiento institucional algunos testimonios proponen **pequeño productor agropecuario o productor familiar** considerando que se debe tener en cuenta cual es el eje conductor que engloba a éstas personas que acceden a las políticas alimentarias. Es decir, que se contemplen las

particularidades vinculadas a las actividades aunque centrándose en hacer visible que se está realizando actividades productivas.

Cuestión penal como ámbito de desempeño profesional: Patronato de liberados, cárcel y justicia penal

En el ámbito de la cuestión penal, el Patronato de Liberados de la Provincia de Buenos Aires define como categoría enunciativa que refiere a los sujetos que debe atender como: **tutelados o supervisados**. Como finalidad institucional se explicita que consiste en contribuir *al mantenimiento de la paz social y a la disminución de la criminalidad y la reincidencia*⁵⁰.

Al centrarnos en tutelado que es la categoría predominante, se recurre como primera aproximación a la etimología y se encuentra que tutela, proviene de tueri, tutus, defender, amparar, del cual proceden también tutor (tutor) y tutriz (tutrix) (Monlau, 1941: 1114). Se puede notar en el significado que imprime el origen léxico que tutelado es aquella persona que requiere de un direccionamiento respecto de algún/os aspecto/os de su vida.

Entre los trabajos expuestos en la Primera Conferencia Nacional de Asistencia Social hay algunos sobre el Patronato de liberados, en ese contexto se utilizaba liberado como categoría que enuncia al/la destinatario/a. Juan B. Faruolo consideraba que,

*“procurar trabajo a los **liberados** provisional o definitivamente, por todos los medios a su alcance, puesto que en el trabajo reside la mayor parte de la eficacia en la corrección y la rehabilitación total de dichos liberados”* (Faruolo, 1934:149).

Si se incorpora el contenido que le imprime la institución, ese direccionamiento, más que amparo se torna control sobre la persona que por recientemente haber salido de la cárcel o tener que cumplir la pena en el domicilio se vuelve una amenaza para el “mantenimiento de la paz social”.

Si la tutela incorporara en su trayectoria de uso el contenido que le imprime el sentido etimológico de amparo, la propuesta originaria dada institucionalmente adquiriría un sentido en el cual las intervenciones serían tendientes a que los sujetos que atravesaron por el encierro o cumplen penas en libertad, sean acompañados en los diferentes aspectos que hacen al desarrollo de sus vidas, atendiendo condiciones subjetivas, como las que permitan la reproducción de sus vidas (alimento, vestido, viviendo, atención de la salud física y psicológica). Este contenido se ve determinado en

⁵⁰ Fuente: <http://www.plb.gba.gov.ar/>

la operatividad de los programas debido a que la demora en la concreción de los planes y programas, así como también, el tipo de respuestas, sumamente paliativas que no responden a las necesidades de las personas que atraviesan por la intervención del Patronato de Liberados.

De este modo, quiénes como trabajadores/as sociales que se desempeñan en el Patronato de Liberados, desde una perspectiva que plantean que las personas necesitan ser asistidas en aquéllas esferas de la vida cotidiana de modo que puedan reproducir su vidas, se ven interpelados por el sentido que en la realidad adopta tutelados. Desde la institución la acción principal es la del control.

Según la información recabada, a través de fuentes testimoniales, ante esta situación, algunos profesionales han comenzado a discutir las categorías enunciativas considerando más adecuado utilizar **persona con causa penal**. Estas trabajadoras sociales plantean que enunciar de este modo, permite dar una perspectiva a los procesos de intervención que se distancien del lineamiento institucional del control, proponiendo espacios en los cuales se trabaje interinstitucionalmente.

Desde ésta perspectiva, proponen que los procesos de intervención se desarrollen en conjunto con las organizaciones, instituciones y las personas destinatarias de la política social con la finalidad de responder a las necesidades particulares que poseen las personas con causa penal para reproducir sus vidas. Proponen que se puede ir abarcando las diferentes esferas de la vida que posibilita su reproducción.

Los contextos de encierro con sus mecanismos de disciplinamiento, maltrato, culpabilización dejan huellas en las personas con causa penal. Esta situación *significa constituirse en sujetos por fuera de la ley, no solo como trasgresores sino como personas sin derechos. Fuera de la ley que no protege y reprime* (Trinidad, 2015: 7).

Por otro lado, los procesos de intervención requieren que se consideren las diferentes esferas de la vida cotidiana necesarias para que la persona puede reproducir su vida (vivienda, salud, trabajo, recreación, etc.).

En el ámbito de la Justicia Penal la modalidad que se delinea institucionalmente es **imputado penal**. Imputado proviene de imputar *imputare: de in y putare, juzgas, pensar* (Monlau, 1941: 776) penal de pena, castigo (Monlau, 1941: 926). En este sentido, se lo comprende como aquella persona para la cual se juzga y piensa un castigo.

De las fuentes consultadas cuyo desempeño se profesional se realiza en el ámbito de la justicia, manifestaron utilizar las siguientes categorías para las cuales se recurre al significado originario provisto por su etimología:

Procesado, proceso, proceder, procedere, pro- delante y cederé-marchar. El sufijo ado “que ha recibido una acción” (Monlau, 1941: 962).

Condenado, estamos frente a quien recibe una condena, ya que si recurrimos a la etimología condenar, de demmare, condenar, d. de manum, daño, pena. En este sentido, recibe la acción de otro que le imparte una pena, un daño. (Monlau, 1941: 524)

Estas últimas son utilizadas porque tienen que ver con la situación por la que atraviesa la persona destinataria en el fuero penal en la cual, desde el Trabajo Social se desarrollan procesos de intervención.

Asistido, etimológicamente viene de **asistir** del latín assistere: c. de ad. Sistere, pararse, detenerse (Monlau, 1941:368). Ad significa proximidad y sistere, estar en un lugar fijo, tomar decisiones. El sufijo *ido*, refiere a que “ha recibido una acción”.⁵¹ En este sentido, el asistido es una persona que recibe una acción de otra que luego de detenerse decidió cual era la intervención pertinente en una relación jerárquica y desigual.

Entre los trabajos presentados en la Primera Conferencia Nacional de Asistencia Social, asistido aparece utilizado en diferentes ámbitos. Por ejemplo en niñez: “establecer un fichero de **asistidos**” (Livorno, 1934, 63).

En el ámbito de la salud, “*necesidades y posibilidades de los **asistidos***” (Favelukes, 1934, 46).

En lo que respecta al ámbito de la mujer aparece: “*conversaron con la **madre asistida***” (1934:256).

Por otro lado, en la revista del Museo Social Argentino, se halla utilizado en el ámbito educativo: “*No aisla nunca al **asistido** de su ambiente*” (Maiorana, 1940:181).

En el vocabulario que realiza, De La Serna De Ponce de León (1945), al final del libro “*Técnica de la Asistencia Social*”, plantea que,

Asistido: hogar, familia o individuo que recibe asistencia. Se entiende por familia también cuando se trata de un solo individuo (De la Serna de León, 1945: 74).

⁵¹ Fuente: <http://etimologias.dechile.net/latin/?Sufijos>

De este modo, puede notarse como, una categoría que en la actualidad aparece principalmente a un ámbito –el de la justicia- en la génesis de su utilización en el ejercicio profesional se constituía en una categoría transversal a diferentes espacios de inserción socio ocupacional del Trabajo Social.

Defendido, proviene de: **defender**, defenderé, separar lo que ofrece peligro, proteger, (Monlau, 1941:576). Del latín de (separación, alejamiento) y fendere (golpear, agredir) es decir, refiere a alejar de un ataque o disminuir los efectos de éste.⁵²

En Justicia civil las categorías enunciativas presentes son:

Causante, etimológicamente proviene de causa, que significa principio, origen, motivo (Monlau, 1941: 492). En este sentido, estaría refiriendo que la persona destinataria es quien está dando origen o motivando que la institución intervenga y, solicitando acciones al trabajador/a social.

Según plantean las/os entrevistadas/os, esta categoría enunciativa es utilizada en informes, en entrevistas, en diálogos entre profesionales.

Justiciable, justicia viene de justo, justiciador, justiciar, justiciazgo, justiciero (Monlau, 1941:808) . Si se remite a la terminación de la palabra, el sufijo *able* refiere a la *posibilidad pasiva*⁵³, es decir, esta categoría enunciativa hace alusión a una persona que puede llegar a encontrar justicia.

En el Sistema Penitenciario las categorías enunciativas institucionales son **interno, interna y personas privadas de la libertad**. Ambas modalidades connotan la situación de encierro, el “está dentro de” en este caso, una cárcel del Sistema Penitenciario.

Ahora bien, **interno** etimológicamente refiere a *en medio, entre* (Monlau, 1941:791). En este ámbito, se hace necesario interrogarse entre o en medio de qué está la persona. ¿Cuáles son las acciones que desarrollan trabajadores/as sociales en el Sistema Penitenciario? A partir de allí poder pensar la particularidad de los procesos de intervención del Trabajo Social en contextos de encierro.

Otra modalidad que manifiestan utilizar algunas entrevistadas en el ámbito del sistema penitenciario es **encartado**. La etimología de esta palabra remite a encartar: *de en y carta. D. encartación, encartado, encartamiento y encarte* (Monlau, 1941: 643). Enunciar de este modo, remite a la acción que debe realizar la persona que vive en el

⁵² Ibídem cita 7

⁵³ Fuente: <http://etimologias.dechile.net/latin/?Sufijos>

encierro del sistema penitenciario para solicitar algún tipo de asistencia, vinculada a necesidades que se generan en la situación en que debe desarrollar su vida. Necesidades de acceder al estado de situación de su procesamiento penal, de realización de trámites como puede ser reconocer la paternidad, entre otros.

Encartado refiere a la acción reiterada de envío de cartas o notas solicitando ser atendido por los agentes del servicio técnico que posee el Servicio Penitenciario entre los que se encuentra el Trabajo Social como profesión. La cantidad de envíos realizado por cada uno de las personas genera un orden de prioridad ante la demanda que excede las capacidades objetivas por parte de los equipos.

En el mismo sentido que se reflexiona respecto de interno, se necesita pensar acerca de cuáles son las situaciones y que acciones se desarrollan en los procesos de intervención que requiere la **persona privada de libertad**. A la vez que revisar el nivel de saturación que poseen los profesionales a requerir que se realizasen reiteradas entregas de notas para ser atendidos cuando tendría que ser parte de los servicios que brinda la institución.

Es notoria la sobredeterminación institucional en la utilización de categorías, prima la lógica de la culpa y el disciplinamiento, desdibujándose la finalidad e implicancia que posee el desarrollo de procesos de intervención del Trabajo Social en éste ámbito.

En el ámbito de la justicia civil, en la defensa pública se utiliza **demandante del Servicio de Defensa**, refiere al ámbito civil donde también se utiliza **asistido**.

Es notorio que éste ámbito está determinado por la lógica del derecho que delinea un accionar a través del control a las intervenciones que se realizan desde el Trabajo Social. A la vez, constituye un ámbito diverso, por la cantidad de modalidades utilizadas y, heterogéneo, al incorporar los significados otorgados en los diferentes *contextos de uso* a cada una de las categorías.

3.3. La emergencia de una “jerga prosaica” como consecuencia de la indecibilidad de las situaciones.

La inmediatez que demanda el cotidiano profesional genera situaciones en las cuales se imposibilita dar cuenta de las refracciones de la cuestión social por la cual se desarrollan los procesos de intervención en Trabajo Social. Ante estas situaciones las/los profesionales recurren por un lado, al nombre propio de la persona destinataria

y por otro lado, se constituye una especie de jerga profesional determinada por el ámbito de la política social de desempeño.

Según manifiestan las/os entrevistados/as, el nombre propio se utiliza como una reivindicación hacia la persona, como modalidad humanizante, como forma de distanciarse de las categorías enunciativas utilizadas desde la institución. Según manifiestan los/as profesionales del Trabajo Social en sus testimonios, esta modalidad es utilizada en diferentes ámbitos, desde el sistema penitenciario hasta en niñez y adolescencia, como salud, educación, etc.

En el Servicio Penitenciario adquiere particularidad debido a que, en ocasiones, las personas privadas de su libertad son nombradas como NN. En estas situaciones, las/los profesionales encuentran en el nombre propio de la persona un espacio de disputa al interior de la institución.

De este modo, el nombre reivindica la identidad de la persona al interior institucional pero, debe ser considerado que ésta es solo una dimensión de las que generan el desarrollo de los procesos de intervención del Trabajo Social. Otra forma que aparece en contraposición a interno es “muchachos”.

Con sentido reivindicativo, se halla la jerga profesional que se genera en otros espacios. En el patronato de liberados, la dificultad de problematizar la categoría enunciativa generó: “tute”, abreviando tutelado, como muestra de disconformidad a la categoría enunciativa determinada institucionalmente.

En discapacidad aparece “disca” y en niñez “pibes”. Estas modalidades son algunas de las cuales las/os profesionales del Trabajo Social han encontrado para evidenciar la disconformidad que poseen con las categorías determinadas institucionalmente.

De este modo, aparecen modalidades que expresan tal disconformidad a través de deformaciones o recortes de la palabra, dando cuenta de algún aspecto de la refracción de la cuestión social que atiende la institución o en algunas situaciones con palabras que se consideraron superadoras aunque sin lograr trascender reflexivamente la inmediatez propia del cotidiano profesional.

Desde proponer el nombre propio hasta la generación de una jerga da cuenta de la disconformidad existente en el ejercicio profesional como así también el intento de trascenderlo, aunque quedando en el espacio que Lukács propone como lo indecible.

Hay una indecibilidad de lo singular, manifiesta ya en el hecho de su inaccesibilidad para el lenguaje (Lukács, 1966: 204). Se plantea la dificultad de dar cuenta de las personas destinatarias considerando las situaciones por las cuales el Trabajo Social interviene. Una imposibilidad de considerar las determinaciones que están colocando a la persona en ese lugar y evidenciar las refracciones de la cuestión social por la cual se generó el accionar estatal y los procesos de intervención profesional. En este sentido, Lukács propone que,

La única consecuencia relevante de la situación es que lo que en la individualidad inmediatamente captada parecía estar al alcance de la mano y ser sin embargo inalcanzable (indecible, inefable) se convierte ahora en objeto infinito proceso de aproximación por parte del pensamiento (Lukács, 1966: 205).

La dinámica del cotidiano profesional contribuye negativamente, actúa como obstructor de las posibilidades de comprensión de la complejidad en la cual se inserta el Trabajo Social.

Ahora bien,

... si concebimos la singularidad, la particularidad y la generalidad como formas reflejas de la naturaleza objetiva y la generalidad como formas reflejas de la naturaleza objetiva de toda sociedad, la indecibilidad de lo singular en su inmediatez- momento que hemos subrayado aun más intensa y exclusivamente que Hegel- no se presenta como signo de una existencia falsa e irracional, sino como una intimación a descubrir las mediaciones que llevan a ellos a la particularidad y a la generalidad (...) Sólo la inevitable abstracción propia de toda relación inmediata del sujeto con la realidad oculta por de pronto esa situación (Lukács, 1966: 204).

En este sentido, el recorrido realizado por los ámbitos de la política social que se constituyen en espacios de inserción socio ocupacional de los/as trabajadores/as sociales, muestra una aproximación a la diversidad de categorías que se generan por la respuesta fragmentada que desarrolla el Estado para enfrentar la cuestión social como así también, la complejidad generada por los sentidos atribuidos heterogéneamente al interior de cada uno de éstos fragmentos de la vida social.

Este complejo panorama de diversidad de modalidades de diferentes proveniencias, encuentra cierta resistencia por parte de algunos profesionales que, discuten, problematizan las categorías enunciativas y generan cuestionamientos que no trascienden la lógica propia de aquello que critican. Tratando de explicitar como entienden al destinatario/a y; la situación por la cual atraviesa de modo que se pueda

trascender este abanico heterogéneo y diverso de categorías que enuncian a las personas destinatarias de las políticas sociales.

CONSIDERACIONES FINALES

A lo largo del presente trabajo se realizó una exposición de lo alcanzado en el proceso de tesis. En este sentido, en el primer capítulo se abordaron los elementos considerados centrales para fundamentar el análisis que tuvo por objeto la tesis: develar cuales son y que implicancias tienen las categorías que enuncian a las personas destinatarias de las políticas públicas en los procesos de intervención del Trabajo Social.

Entendiendo por un lado, que el amplio abanico de modalidades enunciativas que se fue abriendo desde la indagación inicial, responde a la estructura sincrética del Trabajo Social en los términos planteados por Netto. De este modo, emerge una gran diversidad de categorías, con heterogeneidad de sentidos otorgados a cada una de ellas que caracteriza el sincretismo de Trabajo Social.

El cotidiano como ámbito de uso de las modalidades enunciativas, por su propia dinámica contribuye a ocultar los fundamentos y perspectivas que contienen las diferentes modalidades, requiriendo que se emprenda un recorrido investigativo para que puedan ser explicitados.

En el segundo capítulo, se desarrollaron los contenidos y sentidos que aparecieron para cada una de las que denominamos categorías transversales, debido a que su utilización se realiza en diferentes ámbitos de inserción socio ocupacional del Trabajo Social. En este sentido, se recurrió a los momentos de génesis y antecedentes de uso en Trabajo Social con la finalidad de indagar las conexiones vigentes con aquel contenido y significado germen con el uso actual. Por otro lado, se hizo necesario exponer aquellas modalidades que, en sus fundamentos, contenido y sentidos, intentan trascender la fragmentación de la cuestión social.

Por último, las modalidades enunciativas según el ámbito de utilización, van incorporando las disputas por el significado desarrolladas en algunos de ellos, la sobre-determinación institucional y las imposibilidades para enunciar a las personas destinatarias son cuestiones que se analizan en el tercer capítulo.

Como para del cierre del proceso, se genera una necesaria reflexión en torno a las cuestiones que requieren se retomadas para profundización. En este sentido, con vista

en los caminos que requieren se emprendidos o retomados con la finalidad de profundizar en la temática.

En este sentido, cada una de las categorías que fueron expuestas, requieren mayor profundización en torno a su contenido y a los sentidos otorgados debido a que éstos van siendo dinámicamente modificados en su uso cotidiano, en la propia realidad. Como así también, queda pendiente saturar la indagación en la mayor cantidad de ámbitos de desempeño profesional de modo de hacer explícitas cuales son y qué contenido, sentido y fundamento de utilización en el ámbito particular. Esto se debe a las especializaciones dentro de los ámbitos de inserción, donde será tarea, develar cuáles son esos “nuevos” espacios socio ocupacionales producto la propia “fragmentación dentro de la fragmentación” en las formas de enfrentamiento de la cuestión social y a las modificaciones propias de las disputas por el significado.

Cuestiones que se deben ser retomadas con la finalidad de que en Trabajo Social en algún momento, como fruto de las investigaciones que se propongan esclarecer las distinciones teóricas, ético-políticas e ideológicas en la utilización de las categorías, logremos evidenciar la relevancia que posee el uso del lenguaje y que no puede continuar su utilización indistinta.

BIBLIOGRAFÍA

- ACEVEDO, P., ARTAZO, G. y LÓPEZ, E. (2007) *"La concepción y nominación de los sujetos como manera de constituirlos"*. XXIV Congreso de Trabajo Social, FAAPSS. Mendoza. Disponible en: <https://trabajosocialuno.files.wordpress.com/2009/06/ponenciasujetosmza2.doc> [15/03/2015]
- ALAYÓN, N. (1980) *Hacia la historia del trabajo social en la argentina*. Celats ediciones, Lima, Perú.
- (1984) *Manual bibliográfico de Trabajo Social*. América latina y España. CLACSO Consejo Latinoamericano de ciencias sociales Disponible en: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/historico/alayon.pdf> [08/10/2015]
- ANDER EGG, E. (1982) *Diccionario del Trabajo Social*. 8ª Edición corregida y aumentada. Editorial El Ateneo, Barcelona.
- ANTUNES, R. (2001) *¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre la metamorfosis y la centralidad del mundo del trabajo*. Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social. Editorial Cortez, San Pablo.
- ARCE, et all. (2015) *"Análisis descriptivo de la población usuaria del servicio de urgencia en salud mental e intervención del equipo interdisciplinario. Hospital General de Agudos José María Ramos Mejía. Datos preliminares"*. Revista urgencia en Salud Mental #66. Disponible en: www.clepos.com.ar/claplos-investigacion/analisis-descriptivo-de-la-población-asuaria-del-servicio-de-urgencia-en-salud-mental-e-intervención-del-equipo-interdisciplinario-Hospital-General-de-Agudos-José-María-Ramos-Mejía-Datos-prelimin/ [3/3/2016]
- BAJTIN, M. (2008) *"El problema de los géneros discursivos"* En: *Estética de la creación verbal*. Siglo veintiuno editores, Buenos Aires.
- BARCIA, R. (1945) *Diccionario General Etimológico de la lengua Española edición arreglado corregido y aumentado* Edición Anaconda, Buenos Aires.
- BARROCO, L. (2004) *Ética y Servicio Social: fundamentos antológicos*. Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social. Editorial Cortez, Sao Paulo.
- (2003) *"Los fundamentos sociohistóricos de la ética"* En: Borgianni, E., Guerra, Y. y Montaña, C. (orgs.) *Servicio Social Crítico hacia una construcción de un nuevo proyecto ético-político profesional*. Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social, Cortez Editora, San Pablo.

- BOUQUET, B. (2011) Mary Richmond: una semblanza personal e intelectual. Cuadernos de Trabajo Social. Vol. 24 (2011)13-21. ISSN: 0214-0314. Madrid. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/36850/35664> [14/07/2013]
- BORDELOIS, I. (2009) *A la escucha del cuerpo. Puentes entre la salud y las palabras*. Editorial Libros del Zorzal, Buenos Aires.
- BRANDÃO, C. (2013) “Consideraciones sobre el pragmatismo: secuelas en el Servicio Social” En: Guerra, Y., Leite, J. y Grave F. (orgs) Temas Contemporáneos, el Servicio Social en foco. Editorial Otras Expresiones, San Pablo.
- CAPELLO, M. (2014) *Dialéctica de la ciudadanía: ¿libre e iguales? Aportes para la intervención crítica del Trabajo Social*. Tesis de Maestría. Facultad de Trabajo Social-UNLP. Mimeo.
- CASSANIGA, S. (2005) “La noción de sujeto de la relación profesional en Trabajo Social”. Mendoza. Disponible en: <http://www.catedras.fcp.uncu.edu.ar/claroline/backends/download.php?url>. [12/03/2013]
- CELS (2009) *Contenidos mínimos necesarios desde una perspectiva de derechos humanos para avanzar en la formulación de una Ley Nacional de Salud Mental y otras regulaciones vinculadas con el acceso a la justicia*. Disponible en: http://www.cels.org.ar/common/documentos/regulacion_salud_mental.pdf [12/10/2015]
- CONI, E. (1918) *Higiene Social. Asistencia y previsión social. Buenos Aires Caritativo y previsor*. Imprenta de Julio Spinelli Editor.
- CORREA LUNA, C. (1925) *Historia de la Sociedad de Beneficencia. Obra escrita por encargo de la sociedad en celebración de su primer centenario. 1952-1923*. Sociedad de Beneficencia. Talleres gráficos del Asilo de Huérfanos, Buenos Aires.
- COROMIDAS, J. (1961) *Breve Diccionario Etimológico de la Lengua Castellana*. Editorial Gredos, Madrid.
- CRESPI, L. y otros (1999) *Instituciones de la Sociedad de Beneficencia y Asistencia Social (1823-1952)*. Tomo I. Archivo General de La Nación Documentos Escritos. Buenos Aires. Disponible en: <http://www.mininterior.gov.ar/archivo/publicacion/Beneficencia.pdf> [29/07/2013]
- CURRIN LETELIER, M. (2008) “Representaciones Sociales: implicancias sobre el vínculo entre el trabajador social y el sujeto de atención”. Costa Rica. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000314.pdf> [12/8/2013]
- DUCRAROFF, E. (1996) Mijail Bajtín. La guerra de las culturas. Colección perfiles. Editprial Amagesto. Buenos Aires.

- EROLE, C. (2005) (Coord.) *Glosario de Temas Fundamentales en Trabajo Social*. Espacio Editorial, Buenos Aires.
- FALEIROS de PAULA, V. (2000) "Las funciones de la política social en el capitalismo" en: Borgianni, E. y Montaña, C. (Orgs.) *La Política Social Hoy*. Cortez, Brasil.
- (1983) *Metodología e ideología del Trabajo Social*. Celats, Lima.
- FIRPO, I. y SALAZAR L. (2011) *Estado, Política y Niñez. Cuaderno Número 1*. Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Buenos Aires. Disponible en: <http://www.desarrollosocial.gob.ar/wp-content/uploads/2015/05/Estado-Politica-y-Ni--ez1.pdf>
- GARRIDO, R. E. (2003) "*Hacia una teoría dialógica del humor: el caso de una conversación entre Don Quijote y Sancho*". En: ciberletras: Revista de crítica literaria y de cultura N°10. Yale University, Lehman College, CUNY. Disponible en: <http://www.lehman.cuny.edu/ciberletras> [15/10/14]
- GOLBERT, L. (2010) *De la Sociedad de Beneficencia a la de los Derechos Sociales*. Buenos Aires. Disponible en: <http://www.trabajo.gov.ar/downloads/seguridadSoc/delasociedaddebeneficienciaalosderechossociales.pdf> [02/11/2012]
- GUERRA, Y. (2007) *La instrumentalidad del Servicio Social. Sus determinaciones socio-históricas y sus racionalidades*. Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social. Cortez editora, San Pablo.
- (2004) *Algunas reflexiones sobre el Servicio Social en la contemporaneidad*. Ficha de Cátedra Proyecto Profesional y Metodología de Intervención dirigido a INSS. Mimeo.
- GUIDDENS, A. (1984) *Capitalismo y moderna teoría social*. Editorial Presenca. Lisboa.
- GRASSI, E. (1989) *La mujer y la profesión de Asistente Social. El control de la vida cotidiana*. Editorial Humanitas. Buenos Aires.
- HILL, R (1971) "*Formación de tipologías nacionales de diagnóstico y tratamiento*". En Revista Hoy en el Trabajo Social 21, editorial ECRO, julio de 1971.
- HELLER, A. (1977) *Sociología de la vida cotidiana*. Ediciones Península. Barcelona.
- (1985) *Historia y vida cotidiana. Aportación a la sociología socialista*. Editorial Grijalbo, Barcelona.
- IAMAMOTO, M. (2003) "*El debate contemporáneo del Servicio Social y la ética profesional*" En: Borgianni, E. y Montaña, C. (orgs.) *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción de un proyecto ético político profesional*. Editorial Cortez, San Pablo.
- (2001) *Servicio Social y División del Trabajo*. Editorial Cortez, San Pablo.

- y CARVALHO, R. (1984) *Relaciones Sociales y Trabajo Social*. Editorial. CELATS, Lima.
- INADI (2015) *"Buenas prácticas en la comunicación pública"*. Informe sobre discapacidad. Disponible en: <http://inadi.gob.ar/wp-content/uploads/2012/06/buenas-practicas-discapacidad.pdf> [11/10/2015]
- IÑIGO CARRERA, N. (2004) *"La centralidad de la clase obrera en el pasado y presente de la Argentina"*. Conicet, FCH-UNCPB, PIMSA. Buenos Aires: Mimeo.
- KOSIK, K. (1976) *Dialéctica de lo concreto*. Editorial Grijalbo, S.A. Distrito Federal Mexico.
- KIRCHNER, A. (2010) *Políticas Sociales del Bicentenario. Un modelo nacional y popular*. Buenos Aires Disponible en: <http://www.desarrollosocial.gob.ar/Uploads/i1/FamiliaArgentina/Pol%C3%ADticas%20Sociales%20del%20Bicentenario%20-%20Tomo%20I.pdf>
- (2007) *La Bisagra*. Políticas Sociales en Acción. Ministerio de Desarrollo Social. Buenos Aires.
- LESSA, S. (2011) *"El proceso de producción-reproducción social: trabajo y sociabilidad"*. En: Mallardi, M., Madrid, L. y Oliva, A. (comp.) *Cuestión Social, Reproducción de la Fuerza de Trabajo y Políticas de Asistencia*, Editado por FCH-UNICEN, Tandil.
- (2007) *Para comprender la ontología de Lukács*. Colección de filosofía 19. Editora UNIJUI, Ijuí.
- (2007) *Trabajo y Proletariado en el capitalismo contemporáneo*. Editorial Cortez, San Pablo.
- LIMA, L. (1984) *Una parte de la Historia del Trabajo Social. Seis años en el CELATS*. Lima.
- LUKÁCS, G. (2009): *Historia y Conciencia de Clase. Estudios de dialéctica marxista*. Ediciones Razón y Revolución. Serie Clásicos. Buenos Aires.
- (1966) *"La categoría de la particularidad"* en: *Estética*. Editorial Grijalbo, Barcelona, España.
- MACEDO DA COSTA, G. (2012) *Individuo y Sociedad. Sobre la teoría de la personalidad en George Lukács*. Editado por Instituto Lukács, San Pablo.
- MADRID, L. (2012) *De las necesidades básicas a la bancarización. La implementación de planes y programas de asistencia alimentaria a nivel local (Tandil, 1983-2011)*. Tesis doctoral. Facultad de Cs. Soc.-UBA, Buenos Aires: Mimeo.
- MAGUIÑA, A. (1982) *"Acerca de las protoformas del Servicio Social"* En Revista Acción Crítica N° 11.

- MAIDAGAN DE UGARTE, V. (1979) *Manual de Servicio Social*. Editorial Andrés Bello. Chile.
- MALLARDI, M. (2003) *La Entrevista en Trabajo Social. Diálogos con la Filosofía Bajtiniana*. Tesis de grado en Trabajo Social FCH. UNCPBA. Tandil: Mimeo
- (2012) *Cuestión Social y Cotidiano. Implicancias objetivas y subjetivas de la sociabilidad capitalista*. Editado por CEIPIL, UNICEN, Tandil.
- Y FERREYRA, M. (2010) “*Sociedad Civil y Gestion de Servicios Sociales: Análisis de las modalidades intervención en la vida cotidiana de la población usuaria en la ciudad de Tandil*” En: Araya, J.M. (comp.) *Modelos Económicos, Políticas Públicas y Sociedad Civil*. Disponible en: www.ceipil.org.ar/wp-content/uploads/2010/10/libro%202.pdf [12/4/2016]
- MARTINELLI, M. L. (1997) *Servicio Social: Identidad y Alienación*. Editorial Cortez, San Pablo.
- MARTINELLI, M. L., YAZBEK, C., RAICHELIS R (2008) *El Servicio Social brasileiro en movimiento: fortaleciendo la profesión en defensa de derechos*. Servicio Social y Sociedad 95- año XXIX- Especial. San Pablo.
- MARX, K. (2009) *Sobre la cuestión judía*. Colección Clásicos del marxismo. Editorial Nuestra América. Buenos Aires.
- (1971): *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política*. (Borrador) 1857-1858. Editorial Siglo XXI, Buenos Aires.
- (1987) *El Capital. Crítica a la economía política*. Editorial siglo XXI, México.
- MEAD, G. (1999) *Espíritu, persona y sociedad*. Biblioteca de Psicología Social y Sociología. Editorial Paidós, Buenos Aires.
- MERKLEN, D. (2005) *Pobres Ciudadanos. Las clases populares en la era democrática* (Argentina, 1983-2003), Buenos Aires.
- MIRANDA ARANDA, M. (2010) *De la caridad a la ciencia I. Trabajo Social: La construcción de una disciplina científica*. Espacio Editorial, Buenos Aires.
- MONLAU, P.F. (1941) *Diccionario etimológico de la lengua castellana precedido de unos rudimentos de etimología*. Editorial El Ateneo. Buenos Aires.
- MONTAÑO, C. (2000) *La naturaleza del Servicio Social. Un ensayo sobre su génesis, su especificidad y su reproducción*. Cortez editorial. Brasil.
- MSA (1942) *Revista Servicio Social*. Escuela de Servicio Social. Año V. N° 1 a 4. Bs As.
- (1940) *Revista Servicio Social*. Escuela de Servicio Social. Año IV. N° 1. Bs As.

- MSAL (2007) *Programa nacional de envejecimiento activo y salud para los adultos mayores*. Ministerio de Salud de la Nación Argentina. Disponible en:
- NAVARRO LLOBREGAT, B. (2014) *"Tipología de clientes en Trabajo Social: una herramienta para la mejora de la intervención profesional"*. Revista de Documentos de Trabajo Social nº52. ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246 Colegio Profesional de Málaga. Disponible en: http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/52_2.pdf [05/08/2014]
- NETTO, P. (2012) *"Trabajo Social: crítica de la vida cotidiana y método en Marx"*. En: Capello, M. y Mamblona, C. Colección Debates en Trabajo Social. Instituto de Capacitación y Estudios Profesionales-Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires, La Plata.
- (2003) *"Cinco notas a propósito de la cuestión social"* En Borgianni, E. y Montaña, C. (orgs.) *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción de un proyecto ético político profesional*. Editorial Cortez, San Pablo.
- (2002) *Capitalismo monopolista y Servicio Social*. 2^º Edición. Editorial Cortez, San Pablo.
- OLIVA, A. (2007) *Trabajo Social y Lucha de clases. Análisis histórico de las modalidades de intervención en Argentina*. Editorial Imago Mundi, Buenos Aires.
- (2007) *Los recursos en la intervención profesional del Trabajo Social*. Ediciones Cooperativas. Buenos Aires.
- (2000) *"Elementos para el análisis de las contradicciones de la práctica profesional de los Trabajadores Sociales"*. GlyAS. Facultad de Ciencias Humanas. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Tandil: Mimeo.
- OLIVA, A. Y MALLARDI, M. (2012) *Aportes táctico-operativos a los procesos de intervención del trabajo social*. Colección textos para la enseñanza. UNCPBA, Tandil.
- OPS (2006) *Terminología relacionada con el VIH: actualización 2006 de la Organización Panamericana de la Salud*. Disponible en: http://hivhealthclearinghouse.unesco.org/sites/default/files/resources/santiago_terminolog%25c3%25ada_relacionada_con_el_vih_actualizaci%25c3%25b3n_2006_de_la_ops.pdf [10/10/2015]
- PARRA, G. (1999) *Antimodernidad y Trabajo Social. Orígenes y Expansión del Trabajo Social Argentino*. Departamento de Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Luján. Editor Responsable: Secretaría de Bienestar y Extensión Universitaria. Departamento de Publicaciones e Imprenta, Luján.

- PASTORINI, A. (2000) “¿Quién mueve los hilos de las políticas sociales? Avances y límites en la categoría ‘concesión-conquista’” En: Borgianni, E. y Montaña, C. (orgs.) *La Política Social Hoy*. Editorial Cortez, San Pablo.
- PEREIRA, P. (2003) “Cuestión social, servicio social y derechos de ciudadanía” En: Borgianni, E. y Montaña, C. *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción de un proyecto ético político profesional*. Editorial Cortez, San Pablo, Brasil.
- PONZIO, A. (1999) *La Revolución Bajtiniana. El pensamiento de Bajtín y la ideología contemporánea*. Editorial Cátedra, Madrid.
- RICHMOND, M. (1982) *Caso Social Individual*. Editorial Humanitas, Buenos Aires.
- (2008) *Diagnóstico Social*. Colección Trabajo Social. Editorial Siglo XXI. Madrid, España.
- RIVEIRO, L. (2010) *Los intereses mancomunados Del catolicismo y el Trabajo Social, en los orígenes de la profesión*. Tesis de Maestría FTS-UNLP. Directora Ma. Virginia Siede. La Plata: Mimeo.
- SATRIANO, C. (2006) “Pobreza, Políticas Públicas y Políticas Sociales”. Revista Mad 15: 60-73. Chile. Disponible en: www.revistamad.uhile.cl/15/satriano.pdf
- SIEDE, V. (S/F) Reconceptualización en Trabajo Social elementos introductorios. Ficha de cátedra, carrera de Trabajo Social Universidad Nacional de Luján. Luján: Mimeo.
- SOTO, E. y PALOMAR VILLENA, M. (1993) El cliente en el Trabajo Social, cuestiones conceptuales y análisis tipológico. Alicante. Disponible en: http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5864/1/ALT_02_06.pdf [05/08/2014]
- TOBÓN, C.; MANRIQUE, y ROTIER (1984) *La Práctica Profesional del Trabajador Social. (Guía de Análisis)*. Editorial Humanitas/Centro Latinoamericano de Trabajo Social, Lima.
- TRACHINTTE, M; HERRERA, M; SALINA, S; BEUTEL, G y GARAY, S. (2007) *Nominaciones en la intervención de Trabajo Social, primeras aproximaciones*. XXVII Congreso Nacional de Trabajo Social, 11, 12 y 13 de septiembre. Mendoza. Disponible en: http://issuu.com/faapss/docs/trachitte_herrera_beutel_salina_gar [05/04/2015]
- TRINIDAD, G. (2015) *Experiencia de trabajo en territorio de Trabajadoras del Patronato de Liberados Bonaerense “Sueños de Libertad”*. X Jornada Provincial de Trabajo Social y III Foro de Discusión sobre condiciones de trabajo. Procesos sociopolíticos y Trabajo Social. Colegio de Trabajadores Sociales 15 y 16 de Mayo, Junín.
- TROIANI, M. (2011) *Intervención con “pacientes sociales”. La identidad profesional del Trabajo Social en la Guardia de Urgencias*. Buenos Aires. Disponible en:

http://www.trabajo-social.org.ar/index.php/publicaciones/documentos/cat_view/46-i-jornada-sobre-intervencion-social-en-emergencias-e-incidentescriticos?limit=5&order=date&dir=DESC [27/09/2014]

VITTAR, M (2013) *Cooperativa y agricultura familiar. Aspectos normativos e impositivos*. Ediciones del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria. Buenos Aires. Disponible en: http://inta.gob.ar/documentos/cooperativa-y-agricultura-familiar/at_multi_download/file/INTA%20IPAF%20NOA%20-%20Cooperativas%20y%20AF.pdf [04/04/2015]

VOLOSHINOV, V. N. (2009) *Marxismo y filosofía del lenguaje*. Prólogo y traducción Tatiana Bubnova. Ediciones Godot. Colección Exhumaciones. Buenos Aires, Argentina.

ZAPIOLA, M.C. (2010) “*La Ley de Patronato de Menores de 1919: ¿una bisagra histórica?*”, en Lionetti, Lucía y Míguez, Daniel (comp.), *Las infancias en la historia argentina. Intersecciones entre prácticas, discursos e instituciones (1890-1960)*, Prohistoria. Buenos Aires. Disponible en: http://www.catedras.fsoc.uba.ar/elias/Zapiola_UNICEN%202011.pdf [17/04/2015]

ZAVALA, I. M. (1992) “*Prólogo*” en: *Marxismo y filosofía del lenguaje*. Alianza Universidad, España.

YAZBEK, C. (2003) “*El Servicio Social como especialización de trabajo colectivo*” En Borgianni, E. y Montaña, C. (Orgs.) *Servicio Social Crítico. Hacia la construcción de un proyecto ético político profesional*. Editorial Cortez, San Pablo.

(1996) *Classes Subalternas e assistência social*. Editorial Cortez. Brasil.

VACA, R. (2013) *Las reglas de la caridad. Las damas de caridad de San Vicente de Paul. Buenos Aires (1866-1910)*. Ediciones Prohistoria. Rosario.

REFERENCIAS DE LAS OBRAS QUE ILUSTRAN EL PRESENTE TRABAJO

Tapa: "10 Kestnermappe Proun"

Autor: El Lissitzky (1890-1941)

Técnica: Litografía

Medidas: 60 x 40 cm.

Año: 1923

Capítulo I: "Troublemaker"

Autor: El Lissitzky (1890-1941)

Técnica: Litografía

Medidas: 54 x 72 cm.

Año: 1923

Capítulo II: "El anunciador"- serie: Victoria sobre el sol

Autor: El Lissitzky (1890-1941)

Técnica: Litografía

Medidas: 53,5 x 45,6 cm.

Año: 1923

Capítulo III: "El hombre nuevo"- serie: Victoria sobre el sol

Autor: El Lissitzky (1890-1941)

Técnica: litografía color-

Medidas: 53.3 x 45.7 cm.

Año: 1923